

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del servizio idrico integrato è stata approvata dalla Consulta d'ambito Territoriale Ottimale Interregionale "Lemene" con deliberazione n. 18 del 29.12.2017

La Carta è stata aggiornata recependo le disposizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 917/2017/R/idr con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di LTA S.p.A. del 18.07.2018

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. IL SOGGETTO GESTORE	3
3. VALIDITA' DELLA CARTA	4
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento	5
4.2 Continuità del servizio	5
4.3 Partecipazione	5
4.4 Cortesia	5
4.5 Efficienza ed efficacia.....	5
4.6 Qualità e sicurezza.....	5
4.7 Sostenibilità	5
4.8 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato	6
5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	7
5.1 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	8
5.1.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari	8
5.1.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario	8
5.1.3 Tempo di attivazione nuova fornitura	9
5.1.4 Tempi di riattivazione della fornitura	9
5.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	9
5.1.6 Tempo di esecuzione voltura	9
5.1.7 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi	10
5.2 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	11
5.2.1 Apertura al pubblico degli sportelli.....	11
5.2.2 Tempi di attesa agli sportelli	11
5.2.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti.....	11
5.2.4 Svolgimento di pratiche per corrispondenza e tramite lo Sportello online	12
5.2.5 Modalità di pagamento della bolletta	12
5.2.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari	12
5.2.7 Rispetto degli appuntamenti concordati.....	12
5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	14
5.3.1 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.....	14
5.3.2 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe	14
5.3.3 Rettifiche di fatturazione	15
5.3.4 Rateizzazione dei pagamenti	15
5.3.5 Morosità.....	15
5.3.6 Monitoraggio e controllo dei consumi.....	16
5.3.7 Gestione perdite occulte.....	16
5.3.8 Verifica del contatore	17
5.3.9 Verifica della pressione di fornitura	17
5.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	19
5.4.1 Continuità e servizio di emergenza	19
5.4.2 Interruzioni con preavviso (sospensioni programmate)	19
5.4.3 Pronto intervento	19
5.4.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni	20
5.4.5 Crisi idrica da scarsità	20

5.5	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	21
5.6	TUTELA DELL'UTENTE	23
5.6.1	Procedura di reclamo	23
5.6.2	Sistema di tutele	23
5.6.3	Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici	23
5.6.4	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	24
5.6.5	Livelli minimi dei servizi	24
5.6.6	Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali	24
5.6.7	Trattamento dei dati personali	25
	Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi.....	27
	Tabella 2 – Standard generali.....	30

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle disposizioni di cui al D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e al D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*", nonché in osservanza alle disposizioni in materia di qualità contrattuale dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI).

La Carta del Servizio Idrico Integrato **è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti dell'Utente** con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

In particolare la Carta:

- costituisce una dichiarazione d'impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato. Pertanto 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 livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore;
- individua i principi fondamentali che il Gestore deve osservare nella gestione del SII;
- è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con gli Utenti;
- rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1, l'Utente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile sul sito web www.lta.it e presso gli Sportelli del Gestore.

2. IL SOGGETTO GESTORE

Livenza Tagliamento Acque S.p.A. è una società per azioni a totale controllo pubblico nata nel 2014 dalla fusione delle due società di gestione operanti nell'Ambito Territoriale Ottimale Interregionale "Lemene", Acque del Basso Livenza S.p.A. e CAIBT S.p.A.

La Società è affidataria "in house" della gestione del servizio idrico integrato, nello spirito della gestione pubblicistica del servizio medesimo, come, peraltro, ribadito dalla volontà dai cittadini italiani manifestata nel referendum del giugno 2011.

Il suo oggetto sociale è la gestione del Servizio Idrico Integrato (SII), ovvero l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

I Comuni serviti da LTA sono: Annone Veneto, Azzano Decimo, Casarsa della Delizia, Chions, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Cordovado, Fiume Veneto, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Meduna di Livenza, Morsano al Tagliamento, Pasiano di Pordenone, Pramaggiore, Pravisdomini, Portogruaro, San Giorgio della Richinvelda, San Martino al Tagliamento, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, San Vito al Tagliamento, Sesto al Reghena, Teglio Veneto, Valvasone Arzene, Zoppola.

3. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta è stata approvata con delibera della Consulta d'Ambito Territoriale Ottimale Interregionale "Lemene" n. 18 del 29.12.2017.

La Carta è soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta, concordate tra Gestore e Ente di Governo d'Ambito, sentito il parere del Comitato Consultivo degli Utenti, sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-utenti con le modalità di comunicazione ritenute più congrue allo scopo.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il rapporto con i propri Utenti sul rispetto dei principi generali di seguito descritti.

4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Il rapporto tra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.

4.2 Continuità del servizio

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

4.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto a richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami al Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

4.4 Cortesia

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione ponendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli Utenti.

4.5 Efficienza ed efficacia

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

Il Gestore, inoltre, si impegna ad informare l'Utenza sullo stato di realizzazione del programma degli interventi contenuto nel Piano d'Ambito e sui benefici, in termini ambientali e/o di miglioramento del servizio conseguiti con ciascun investimento.

4.6 Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

4.7 Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende

pertanto necessario un uso sostenibile della stessa. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio dei pozzi gestiti ai fini idropotabili, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utente e a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

4.8 *Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato*

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono riportate sul sito web www.lta.it e sono consegnate all'Utente su semplice richiesta.

5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La valutazione della qualità del servizio si fonda sull'analisi dei cosiddetti "fattori di qualità" ovvero di quegli aspetti del servizio stesso che, se realizzati in un determinato modo, consentono di raggiungere la soddisfazione dell'Utente.

Per avviare un processo di continuo miglioramento della qualità del servizio, tuttavia, non è sufficiente identificare quelli che sono i fattori di qualità che caratterizzano il servizio, ma è necessario, dapprima, individuare, in corrispondenza di ciascun fattore, gli indicatori di qualità ossia le variabili quantitative o qualitative che meglio sono in grado di rappresentare i fattori di qualità e ne consentono la concreta misurazione (es. tempo massimo di attesa allo sportello) e, in seconda istanza, individuare per ciascun indicatore prescelto lo standard di qualità (o livello di servizio promesso), che il soggetto che eroga il servizio si impegna a rispettare.

Lo standard ha essenzialmente due funzioni:

- costituisce un obiettivo dinamico in un processo virtuoso di continuo miglioramento della qualità del servizio;
- rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/utente sul livello garantito di qualità del servizio.

Lo standard, inoltre, può essere di due tipi:

- specifico, quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (es. 30 giorni per l'esecuzione dell'allacciamento).
- Generale, quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es. 30 minuti di attesa media allo sportello).

Il processo di continuo miglioramento della qualità del servizio infine prevede la verifica periodica dei livelli di qualità del servizio conseguiti.

Questa attività, nel settore idrico, spetta al Gestore (monitoraggio interno), che annualmente rileva il valore effettivo degli indicatori di qualità, li pubblica sul proprio sito web e utilizza i dati raccolti per definire un piano di miglioramento.

I risultati conseguiti (o livelli di qualità raggiunti), sono inoltre trasmessi all'Ente di Governo d'Ambito e all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico in modo tale che essi possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati (monitoraggio esterno).

Si precisa che gli standard qualitativi di seguito illustrati devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

5.1 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo per l'allacciamento all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di invio del preventivo.

Il tempo di preventivazione è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo da parte del Gestore.

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo : 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo : 20 giorni lavorativi

5.1.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori. L'accettazione del preventivo avviene:

- con la stipula del contratto, nel caso di nuovo allacciamento con contestuale attivazione della fornitura;
- con il pagamento del preventivo, nel caso di nuovo allacciamento senza attivazione della fornitura.

Il tempo di esecuzione dell'allaccio è differenziato a seconda che si tratti di allacciamento idrico o fognario e che comporti l'esecuzione di un lavoro semplice o complesso.

È complesso il lavoro che richiede la modifica dei parametri idraulici, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti.

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici : 15 giorni lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici : 20 giorni lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi : 30 giorni lavorativi

(da rispettare nel 90% degli allacciamenti idrici complessi eseguiti nell'anno)

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi : 30 giorni lavorativi

(da rispettare nel 90% degli allacciamenti fognari complessi eseguiti nell'anno)

A seguito dell'esecuzione di un nuovo allacciamento idrico con installazione del contatore, nonché nel caso di chiusura, rimozione o sostituzione del contatore, il Gestore invia tramite posta elettronica o posta ordinaria all'Utente un apposito verbale con documentazione fotografica comprovante il lavoro eseguito. Nel verbale saranno indicate la tipologia del contatore installato, il suo numero di matricola e il valore numerico del suo totalizzatore. La mancata contestazione del verbale da parte dell'Utente, entro 30 giorni dalla sua ricezione, sarà da intendersi come tacito assenso del verbale stesso.

5.1.3 Tempo di attivazione nuova fornitura

É il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Di norma, nel caso di richiesta di esecuzione di un nuovo allacciamento idrico, il Gestore provvede all'attivazione della fornitura contestualmente all'esecuzione dei lavori, salvo formale diniego espresso dall'Utente nella domanda di allacciamento.

Sono esclusi i casi in cui per l'attivazione siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale. Per tali lavori valgono i medesimi standard indicati ai punti 5.1.1 e 5.1.2, relativi alla preventivazione ed esecuzione di nuovo allacciamento.

Tempo massimo di esecuzione attivazione : 5 giorni lavorativi

5.1.4 Tempi di riattivazione della fornitura

É il tempo intercorrente fra la data di stipula del contratto di fornitura, relativo ad un punto di consegna precedentemente disattivato, e la riattivazione della fornitura.

Sono esclusi i casi in cui per la riattivazione siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale. Per tali lavori valgono i medesimi standard indicati ai punti 5.1.1 e 5.1.2, relativi alla preventivazione ed esecuzione di nuovo allacciamento.

Tempo massimo di riattivazione fornitura : 5 giorni lavorativi

Tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore : 10 gg lavorativi

5.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

É il tempo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione.

Nel caso in cui il contatore sia posizionato in proprietà privata, il Gestore provvederà a concordare con l'Utente l'appuntamento per eseguire la disattivazione.

Tempo massimo di esecuzione disattivazione : 7 giorni lavorativi

5.1.6 Tempo di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Tempo massimo di esecuzione voltura : 5 giorni lavorativi

La pratica di voltura, riguardando un punto di consegna già attivo, se presentata dall'Utente entrante presso gli sportelli del Gestore, è evasa immediatamente senza alcun intervento al punto di consegna.

Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente è tenuto a comunicare l'autolettura del contatore. Tale lettura costituirà lettura di cessazione per l'Utente uscente.

Sul sito web www.lta.it è a disposizione dell'Utente entrante un apposito modulo per richiedere in maniera agevole la voltura.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, la voltura avviene a titolo gratuito in favore dell'erede fino al secondo grado ovvero del soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

5.1.7 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di pagamento del preventivo lavori da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Per lavoro si intende qualsiasi lavorazione richiesta dall'Utente su impianti di proprietà o competenza del Gestore (es. spostamento pozzetto d'utenza, aumento portata contatore, modifica dell'allacciamento ecc.). Sono esclusi gli allacciamenti idrici e fognari per i quali si rimanda ai punti 5.1.1 e 5.1.3.

Il lavoro inoltre si distingue in lavoro semplice o lavoro complesso.

È complesso il lavoro che comporta la modifica dei parametri idraulici, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti.

Gli standard relativi all'esecuzione di lavori realizzati dal Gestore su richiesta dell'Utente sono i seguenti:

Tempo massimo di preventivazione lavori senza sopralluogo : 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione lavori con sopralluogo : 20 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore.

Tempo massimo di esecuzione lavori semplici : 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di esecuzione lavori complessi : 30 giorni lavorativi

(da rispettare nel 90% dei lavori complessi eseguiti nell'anno)

È il tempo intercorrente tra la data di pagamento del preventivo lavori da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

5.2 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.2.1 Apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli Utenti è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare la stipula del contratto di fornitura e la sua risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, inoltrare segnalazioni, reclami, suggerimenti, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti.

Gli sportelli principali del Gestore devono rispettare un orario di apertura non inferiore alle **8 ore giornaliere**, nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi.

Gli orari di apertura degli sportelli utenti sono riportati sul sito www.lta.it ed allegati alle bollette inviate periodicamente agli Utenti.

5.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

È il tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.

Tempo medio di attesa allo sportello : 20 minuti (da rispettare sul totale degli accessi annui)

Tempo massimo di attesa agli sportelli : 60 minuti (da rispettare nel 95% degli accessi annui)

5.2.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti

Il call center che fornisce il servizio telefonico di assistenza Utenti, **800 01 39 40**, è dotato di un sistema di registrazione dell'ora e del minuto di inizio della risposta, di inizio della conversazione con l'operatore e di fine della chiamata, al fine di assicurare il rispetto dei seguenti standard generali di qualità associati al servizio telefonico di assistenza Utenti:

Tempo medio di attesa : 240 secondi (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Accessibilità al servizio telefonico > 90% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)

È il rapporto mensile tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100.

Livello del servizio telefonico \geq 80% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)

È il rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

5.2.4 Svolgimento di pratiche per corrispondenza e tramite lo Sportello online

L'Utente ha la possibilità di svolgere tutte le principali pratiche connesse alla fornitura del servizio idrico integrato per corrispondenza (postale o telematica) inoltrando le richieste a:

- Livenza Tagliamento Acque S.p.A. via Scalabrini 4, 30025 Fossalta di Portogruaro (VE)
- e-mail: utenze@lta.it
- fax: 0421 247014

Nella sezione "**Cosa fare per**" del sito web www.lta.it sono indicate le modalità e la documentazione necessaria per l'inoltro delle richieste al Gestore.

Al fine di agevolare l'Utenza nella presentazione delle richieste, nella medesima sezione del sito, sono a disposizione i moduli precompilati per ciascuna tipologia di pratica.

Sul sito web www.lta.it è presente, inoltre, la funzione "**Sportello online**" che consente di inoltrare reclami, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, riattivazione della fornitura, voltura, verifica del misuratore e del livello di pressione.

5.2.5 Modalità di pagamento della bolletta

Il pagamento della bolletta può essere eseguito:

- presso gli sportelli aziendali in contanti (senza alcun costo di riscossione), oppure mediante assegni bancari o postali o carte dei circuiti PagoBancomat e CartaSi;
- tramite il bollettino premarcato allegato alla bolletta presso tutti gli sportelli postali o bancari;
- richiedendo alla Banca o all'Ufficio Postale presso cui si è correntisti la domiciliazione della bolletta.

Qualora la modalità di pagamento preveda un costo per l'esecuzione del pagamento stesso, all'Utente verrà riaddebitato il medesimo costo senza maggiorazioni.

5.2.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di Utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;
- tempi di esecuzione delle prestazioni più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità dell'utenza per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali dei Comuni di appartenenza.

5.2.7 Rispetto degli appuntamenti concordati

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o di un sopralluogo richieda la presenza dell'Utente o persona da lui delegata, il Gestore concorda con l'Utente un appuntamento. Al momento di concordare l'appuntamento il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità entro la quale si impegna a presentarsi sul luogo della prestazione. Parimenti, l'Utente è tenuto assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'intera

fascia di disponibilità concordata.

Il Gestore ha la facoltà di procedere, previo assenso dell'Utente all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o sopralluogo.

Nel caso di assenza dell'Utente all'appuntamento concordato, i tempi di esecuzione delle prestazioni decorrono dal giorno del mancato appuntamento. Nel caso di assenza dell'Utente anche al secondo appuntamento concordato la pratica viene chiusa causa inadempienza dell'Utente.

Gli standard di qualità relativi agli appuntamenti concordati sono i seguenti:

Fascia puntualità appuntamenti : 3 ore

È l'intervallo di tempo concordato con l'Utente entro il quale il Gestore si impegna a presentarsi nel luogo dell'intervento o sopralluogo.

Preavviso minimo disdetta appuntamento : 24 ore (da rispettare nel 95% degli appuntamenti disdetti nell'anno)

È il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità concordata in precedenza.

Tempo massimo per l'appuntamento concordato : 7 giorni lavorativi (da rispettare nel 90% degli appuntamenti)

Nei casi in cui sia necessario fissare un appuntamento per l'esecuzione dell'intervento o del sopralluogo è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui viene concordato l'appuntamento.

5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.3.1 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi

Il Gestore è tenuto ad effettuare:

- **almeno 2 letture/anno se consumo \leq 1.000 mc annui**
- **almeno 3 letture/anno se consumo $>$ 1.000 mc annui**

L'attribuzione dell'Utente alle precedenti fasce di consumo avviene sulla base del consumo medio annuo relativo alle 3 ultime annualità oppure, in caso qualora ciò non fosse possibile, utilizzando i dati storici a disposizione.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali tra letture dei contatori consecutive:

- **nel caso di 2 letture/anno : almeno 150 giorni solari**
- **nel caso di 3 letture/anno : almeno 90 giorni solari**

In caso di mancata lettura dei contatori per cause non attribuibili al Gestore gli addetti alla rilevazione delle letture lasciano al recapito dell'Utenza una cartolina con le indicazioni per comunicare al Gestore l'autolettura.

L'Utente, in ogni caso, ha la possibilità di comunicare al Gestore l'autolettura del proprio contatore secondo le modalità indicate sul proprio sito web www.lta.it e in bolletta.

In caso di mancata lettura del contatore e mancata comunicazione dell'autolettura la fatturazione viene effettuata con stima del consumo sulla base del consumo medio annuo dell'Utente. Il consumo medio annuo calcolato per ciascun Utente è esposto in bolletta.

La periodicità di fatturazione è la seguente:

- **3 bollette/anno se consumo \leq 1.000 mc annui**
- **6 bollette/anno se consumo $>$ 1.000 mc annui**

L'attribuzione dell'Utente alle precedenti fasce di consumo avviene sulla base del consumo medio annuo relativo alle 3 ultime annualità oppure, qualora ciò non fosse possibile, utilizzando i dati storici a disposizione.

Il Gestore garantisce i seguenti standard qualitativi relativi alla fatturazione:

Tempo emissione fattura : \leq 45 giorni solari

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

Termine di pagamento della fattura : \geq 20 giorni solari

È il tempo tra la data di emissione della fattura e la data di scadenza della fattura stessa.

5.3.2 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali informativi a propria disposizione. Allo stesso modo gli aggiornamenti delle tariffe saranno riportati nella prima bolletta utile successiva alla loro approvazione.

5.3.3 Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui emergano errori di fatturazione, il Gestore si impegna alla pronta correzione degli stessi, ove necessario anche mediante verifiche presso il punto di consegna.

Il rimborso dei pagamenti non dovuti avviene, di norma, nella prima bolletta utile successiva, fatte salve modalità diverse da concordarsi con l'Utente.

L'Utente ha, altresì, la facoltà di presentare richiesta scritta di rettifica di fatturazione qualora ritenga che gli siano stati addebitati in bolletta dei corrispettivi non dovuti.

È disponibile presso gli sportelli e sul sito web www.lta.it un apposito modulo per presentare la richiesta di rettifica scritta al Gestore.

Gli standard qualitativi relativi alla rettifica di fatturazione sono i seguenti:

Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione : 30 giorni lavorativi (da rispettare nel 95% delle richieste di rettifica)

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di rettifica fatturazione : 60 giorni lavorativi

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

5.3.4 Rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta qualora l'importo della bolletta stessa sia superiore del 100% (ovvero più del doppio) rispetto al valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussista la precedente condizione, il Gestore 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 fra le parti.

Il Gestore in ogni caso si riserva la facoltà di acconsentire alla rateizzazione dei pagamenti, a favore degli Utenti che, versando in condizioni economiche disagiate, risultino meritevoli di un intervento di agevolazione.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale è fissato in 5 giorni lavorativi antecedenti la data di scadenza della bolletta che si intende rateizzare.

5.3.5 Morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta entro la data di scadenza fissata, il Gestore provvede ad inviare due solleciti di pagamento mediante lettera semplice e successivamente, trascorsi 40 giorni solari, procede alla formale messa in mora dell'Utente, tramite raccomandata A.R.

Decorsi inutilmente ulteriori 10 giorni solari dalla data di ricevimento della raccomandata, il Gestore ha il diritto alla sospensione della fornitura e alla risoluzione unilaterale del contratto di fornitura.

Per le sole Utenze domestiche la sospensione della fornitura avviene mediante l'installazione di un apposito meccanismo di limitazione dell'erogazione idoneo a garantire esclusivamente la fornitura

giornaliera essenziale di 50 litri/giorno per persona.

La riattivazione della fornitura è subordinata all'invio da parte dell'Utente della copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento all'indirizzo utenze@lta.it o via fax al numero 0421 247014 e alla corresponsione delle spese per la regolarizzazione della fornitura sospesa per morosità previste dal Tariffario per le prestazioni e i servizi all'utenza.

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura precedentemente disattivata per morosità, a partire dalla ricezione della ricevuta dell'avvenuto pagamento delle somme dovute, entro:

Tempo massimo di riattivazione dopo regolarizzazione morosità: 2 giorni feriali

In caso di ritardato pagamento della bolletta, il Gestore ha diritto alla corresponsione degli interessi di mora nella misura del tasso BCE maggiorato di 3,50 punti percentuali, nonché delle spese di invio dei solleciti e di gestione della morosità previste dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

5.3.6 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi. Il costante monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture, guasti che generano perdite occulte degli impianti interni privati a valle del contatore.

In caso di manomissioni o guasti al contatore l'Utente deve comunicarli prontamente al Gestore al numero verde di Pronto Intervento **800 99 28 66** (attivo 24 ore su 24).

In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente può chiedere il necessario supporto rivolgendosi al Gestore presso gli sportelli o al numero verde di assistenza Utenti **800 01 39 40**.

5.3.7 Gestione perdite occulte

Qualora nel corso della lettura periodica dei contatori il Gestore rilevasse dei consumi elevati anomali si impegna ad avvisare tempestivamente l'Utente della possibile presenza di una perdita occulta nel suo impianto privato.

Per perdita occulta è da intendersi la perdita che interessa un tratto dell'impianto privato a valle del contatore, interrato o inglobato nelle strutture dell'edificio, e comunque non rilevabile esternamente in maniera diretta. Non sono pertanto qualificabili come perdita occulta i consumi derivanti dal non perfetto funzionamento dei rubinetti, degli sciacquoni e degli scarichi in genere, delle valvole di troppo pieno, dei galleggianti, degli impianti di pompaggio e di irrigazione e di ogni altra apparecchiatura di regolazione e controllo presente negli impianti privati dell'Utenza (come ad esempio frigoriferi, fabbricatori di ghiaccio, condizionatori ecc.).

Laddove la perdita fosse qualificata come occulta e il consumo accertato fosse superiore al 40% di quello riferito al medesimo periodo dell'anno precedente, all'Utente verranno addebitati i corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione conteggiati sulla base dei metri cubi rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente.

I corrispettivi per il servizio acquedotto, invece, saranno calcolati sulla base dei consumi effettivi fino ad un massimo di 5 volte i consumi rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente.

Tale abbuono sarà concesso all'Utente inderogabilmente per un solo evento di perdita occulta. Dalla seconda perdita occorsa all'Utente, saranno regolarmente addebitati i corrispettivi del servizio acquedotto calcolati sui consumi effettivamente rilevati dal contatore.

Per poter ottenere l'abbuono, l'Utente è tenuto a denunciare l'evento al numero 800 01 39 40 o presso gli sportelli aziendali la perdita tempestivamente ed in ogni caso prima di effettuare i lavori di riparazione.

Il Gestore, inoltre, per una più completa assicurazione per il servizio acquedotto nel caso si verificasse una perdita occulta, ha attivato un servizio facoltativo di copertura perdite occulte. Le modalità di adesione, i termini e le condizioni del servizio sono contenute nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e disponibili sul sito web www.lta.it.

5.3.8 Verifica del contatore

L'Utente può richiedere al Gestore la verifica del corretto funzionamento del proprio contatore. L'Utente ha facoltà di scegliere che la verifica venga eseguita in loco dal personale tecnico del Gestore oppure da un laboratorio terzo abilitato.

In entrambi i casi il Gestore andrà a sostituire il contatore con altro nuovo di fabbrica (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova).

Nel caso in cui sia necessaria la presenza dell'Utente perché il contatore non è accessibile o l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvede a concordare un appuntamento con l'Utente secondo gli standard indicati al precedente punto 6.7.

Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento di verifica e a comunicarne l'esito entro:

Tempo massimo verifica contatore: 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco : 10 giorni lavorativi

Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio : 30 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di intervento da parte del Gestore la data di inoltro all'Utente dell'esito della verifica.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$), non verrà addebitato alcun costo all'Utente per la verifica e il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni o dei consumi a disposizione.

In caso di incertezza riguardo al momento del guasto la ricostruzione dei consumi sarà effettuata retrocedendo di un anno dalla data del verbale di installazione del nuovo contatore.

Qualora la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore all'Utente sarà addebitato il costo dell'intervento previsto dal Tariffario dei servizi e delle prestazioni rese all'Utenza consultabile sul sito web www.lta.it e presso gli sportelli utenti.

5.3.9 Verifica della pressione di fornitura

L'Utente ha la facoltà di richiedere al Gestore la verifica della pressione di fornitura al contatore.

Nel caso in cui sia necessaria la presenza dell'Utente perché il contatore non è accessibile o l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvede a concordare un appuntamento con l'Utente secondo gli standard indicati al precedente punto 6.7.

Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento di verifica e a comunicarne l'esito entro:

Tempo massimo verifica pressione: 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo comunicazione esito verifica pressione: 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di intervento da parte del Gestore la data di inoltro all'Utente dell'esito della verifica.

Nel caso in cui il valore rilevato risulti inferiore al livello minimo specificato al successivo punto 11.5 il Gestore provvede al ripristino delle condizioni minime del servizio o a informare l'Utente dei tempi necessari per il ripristino.

Al contrario se il valore di pressione è superiore al limite minimo il Gestore addebita all'Utente il costo dell'intervento previsto dal Tariffario dei servizi e delle prestazioni rese all'Utenza consultabile sul sito web www.lta.it e presso gli sportelli utenti.

5.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

5.4.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore si impegna a garantire un servizio idrico continuo, regolare e senza interruzioni. 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 della fornitura programmate e non programmate, il Gestore si impegna ad adottare ogni possibile azione per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel 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, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

5.4.2 Interruzioni con preavviso (sospensioni programmate)

Nel caso il Gestore debba interrompere il servizio acquedotto per eseguire interventi o manovre programmate sulla rete (esclusi gli interventi dovuti a guasto), gli Utenti interessati dalla sospensione sono avvisati con un preavviso minimo di **48 ore**.

Il preavviso viene effettuato, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso e lettura (nel caso di un condominio o di un isolato), oppure direttamente all'Utenza nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari interessati.

Qualora la sospensione programmata interessi un numero elevato di Utenti il Gestore provvede all'emissione di comunicati televisivi e su stampa locale.

Il Gestore si impegna inoltre a rispettare il seguente standard:

Tempo massimo sospensione programmata del servizio acquedotto: 24 ore

5.4.3 Pronto intervento

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni qualora si verificano problematiche connesse all'erogazione del servizio idrico integrato, per gestire criticità ed eliminare situazioni di pericolo.

Chiamando il numero verde, **800 99 28 66**, dedicato esclusivamente al pronto intervento, l'Utente può segnalare disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura.

Il servizio telefonico è gratuito da rete fissa e mobile, è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno e prevede la registrazione vocale delle chiamate ricevute.

Il servizio telefonico fornisce al segnalante, ove necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il Gestore si impegna a rispettare il seguente standard relativo al servizio telefonico di pronto intervento:

Tempo di risposta : 120 secondi (da rispettare nel 90% delle chiamate)

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di

centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

5.4.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni

In caso di:

- 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;

il Gestore si impegna a rispettare lo standard seguente:

Tempo massimo per primo intervento : 3 ore

È il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata della squadra di pronto intervento.

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

5.4.5 Crisi idrica da scarsità

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 informa l'Utenza con adeguato preavviso e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

5.5 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

L'Utente può richiedere al Gestore informazioni sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo presso gli sportelli utenti o telefonando al numero verde di Assistenza Utenti, **800 01 39 40**, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Gli orari di apertura degli sportelli sono indicati sul sito web www.lta.it e allegati alla bolletta.

L'Utente ha, altresì, la facoltà di inoltrare al Gestore richieste scritte di informazioni a mezzo:

- posta: via Scalabrini 4 - 30025 Fossalta di Portogruaro (VE);
- posta elettronica: utenze@lta.it;
- posta elettronica certificata (PEC): info@pec.lta.it;
- attraverso il formulario di contatto e lo sportello online presente sul sito www.lta.it

Il Gestore si impegna a rispondere, in forma scritta, alle richieste di informazioni entro:

Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni: 30 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta scritta all'Utente.

Il Gestore, utilizzando le modalità di comunicazione più adeguate allo scopo, è tenuto a:

- assicurare la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge di cui al D.Lgs. 31/2001 e s.m.i. e rende disponibili presso gli sportelli e sul proprio sito web i valori dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per Comune/località:
 - concentrazione ioni idrogeno (pH)
 - residuo fisso a 180 °C
 - durezza totale in gradi (°F)
 - conducibilità
 - calcio
 - magnesio
 - ammonio
 - cloruri
 - solfati
 - potassio
 - sodio
 - arsenico
 - bicarbonato
 - cloro residuo
 - fluoruri
 - nitrati
 - nitriti
 - manganese
- rendere note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti, pubblicando sul proprio sito web la Carta del Servizio Idrico Integrato e il Regolamento del Servizio Idrico Integrato; questi documenti vengono consegnati fisicamente agli utenti al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura;
- adottare nei confronti degli Utenti finali un modello di bolletta conforme alle disposizioni previste dalle direttive delle competenti Autorità, riportando tutte le informazioni previste;
- informare gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'Utenza sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni

- variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'Utenza sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare il Gestore è tenuto a fornire informazioni in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
 - informare l'Utenza sullo stato di realizzazione del programma degli interventi contenuto nel Piano d'Ambito e sui benefici, in termini ambientali e/o di miglioramento del servizio, conseguiti con ciascun investimento;
 - rendere note le modalità di accesso agli atti, garantendo comunque la piena rispondenza alle norme vigenti.

5.6 TUTELA DELL'UTENTE

5.6.1 Procedura di reclamo

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione ai principi e agli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta presso gli sportelli utenti o telefonando al numero verde **800 01 39 40**.

Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, può inoltre presentare al Gestore un reclamo scritto.

Il reclamo può essere inoltrato:

- all'indirizzo Livenza Tagliamento Acque S.p.A. via Scalambryn 4, 30025 Fossalta di Portogruaro;
- all'indirizzo email utenze@lta.it;
- all'indirizzo PEC info@pec.lta.it;
- attraverso il form di contatto presente sul sito web aziendale;
- attraverso lo sportello online presente sul sito web;
- attraverso gli sportelli utenti.

Presso gli sportelli e sul sito web del Gestore è disponibile un apposito modulo per il reclamo scritto. È in ogni caso possibile presentare un reclamo scritto senza utilizzare il predetto modulo purché la comunicazione contenga almeno gli elementi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente.

I reclami verbali possono essere formalizzati in forma scritta, anche con l'assistenza del personale del Gestore, presso gli sportelli utenti.

Il Gestore si impegna a rispondere, in forma scritta, ai reclami scritti entro:

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti: 30 giorni lavorativi

È tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.

5.6.2 Sistema di tutele

L'Utente, nel caso in cui giudichi insoddisfacente la risposta al reclamo scritto ricevuta dal Gestore, ha la possibilità di attivare la procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale istituita dal Protocollo d'intesa per la conciliazione paritetica firmato dal Gestore, dalle Associazioni di Tutela dei Consumatori operanti sul territorio e dall'Ente di Governo d'Ambito. Le modalità per attivare la procedura sono contenute nell'apposito Regolamento consultabile sul sito web del Gestore e delle Associazioni dei consumatori firmatarie.

Qualora la controversia non fosse estinta in sede di conciliazione, l'Utente può inoltrare il reclamo all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) secondo le modalità da essa previste.

Per qualsiasi controversia, in ogni caso, l'Utente ha il diritto di adire il Giudice ordinario competente.

5.6.3 Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** presente nella Carta è riconosciuto all'Utente un indennizzo automatico base pari a 30 euro. Tale indennizzo è corrisposto all'Utente nella prima bolletta utile.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della

fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

L'indennizzo non viene corrisposto qualora l'Utente risulti moroso oppure nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard specifico.

5.6.4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Le rilevazioni vengono effettuate di norma ogni due anni, ma potranno avere scadenze più ravvicinate qualora il Gestore lo reputi opportuno.

Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti per il miglioramento del servizio con le modalità indicate al precedente punto 10.1.

Sulla base delle rilevazioni effettuate il gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito web un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell'utente rilevato, rendendolo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

5.6.5 Livelli minimi dei servizi

Il Gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, entro i tempi indicati nel Piano d'Ambito di cui all'art.149 del D.Lgs. 152/2006, ed a renderli noti all'utenza.

In particolare, i livelli minimi garantiti per le utenze domestiche sono i seguenti:

- a) una dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante giorno, intesa come volume d'acqua attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa, in relazione al carico idraulico di cui al punto successivo;
- c) una pressione minima di 1,5 atmosfere al punto di consegna, rapportato al piano stradale, in condizioni di esercizio normali. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare nel contratto di fornitura la pressione minima che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi e per tutti gli edifici aventi un'altezza che necessiti di una pressione superiore a quella minima garantita, gli impianti di sollevamento eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- d) una pressione massima di 7 atmosfere al punto di consegna.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

5.6.6 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.

5.6.7 Trattamento dei dati personali

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

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

- a) Adempimento di specifiche richieste provenienti dall'interessato prima della conclusione del/i contratto/i;
- b) Adempimento di obblighi fiscali o contabili;
- c) Gestione della clientela;
- d) Gestione del contenzioso;
- e) Analisi statistiche e quantitative sui crediti, in relazione alla gestione e recupero crediti o in ottemperanza a disposizioni di vigilanza applicabili.

Il trattamento dei dati personali può essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da società terze che prestano servizi per il Titolare.

Taluni dei dati personali raccolti potranno essere comunicati a:

- Amministrazioni pubbliche e autorità di vigilanza e controllo;
- Società/Consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata, che prestano servizi a favore del Titolare;
- Società controllate e collegate;
- Imprese di assicurazioni;
- Familiari dell'interessato o soggetti delegati dall'interessato ad adempimenti contrattuali;
- Banche ed istituti di credito;
- Agenzie di rating.

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

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

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Gli standard espressi in giorni laddove non specificato sono da intendersi in giorni lavorativi.

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Idem c. s.	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	3/anno se consumi \leq 1000mc	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	6/anno se consumi $>$ 1000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura idrica	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione (programmata e non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata della fornitura idrica	30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Idem c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo 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	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con 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	90% delle singole prestazioni