

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Adottata con deliberazione dell'Assemblea dei soci di LTA in data 23.05.2019
Approvata dall'Assemblea dell'Autorità Unica per i Servizi Idrici e Rifiuti (AUSIR)
con deliberazione n. 08 del 22.03.2019

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	6
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 preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici.....	9
5.1.4 Tempo di attivazione nuova fornitura	9
5.1.5 Tempi di riattivazione e subentro nella fornitura	9
5.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	10
5.1.7 Tempo di esecuzione voltura	10
5.1.8 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.....	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.....	13
5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	14
5.3.1 Lettura dei contatori	14
5.3.2 Fatturazione dei consumi	15
5.3.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe	15
5.3.4 Rettifiche di fatturazione	15
5.3.5 Rateizzazione dei pagamenti	16
5.3.6 Morosità	16
5.3.7 Monitoraggio e controllo dei consumi.....	17
5.3.8 Gestione perdite occulte.....	17
5.3.9 Verifica del contatore	18
5.3.10 Verifica della pressione di fornitura	19

5.4	CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO	20
5.4.1	Continuità e servizio sostitutivo di emergenza	20
5.4.2	Sospensione programmata del servizio	20
5.4.3	Pronto intervento	20
5.4.4	Situazioni di pericolo o rischio di danni	21
5.4.5	Crisi idrica da scarsità	21
5.5	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	22
5.6	TUTELA DELL'UTENTE	23
5.6.1	Procedura di reclamo	23
5.6.2	Sistema di tutele	24
5.6.3	Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici	24
5.6.4	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	25
5.6.5	Livelli minimi dei servizi	25
5.6.6	Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali	26
5.6.7	Trattamento dei dati personali	26
	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", al D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato", all'art. 2 comma 461 della Legge 27 dicembre 2007 n. 244, alle disposizioni in materia di qualità contrattuale, misura e qualità tecnica dell'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA), nonché all'art. 19 della Legge regionale FVG 15 aprile 2016 n. 5 "Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani".

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 è disponibile sul sito web www.lta.it e presso gli sportelli utenti aziendali del Gestore.

2. IL SOGGETTO GESTORE

Livenza Tagliamento Acque S.p.A. (LTA) 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 (ATO) "Lemene", Acque del Basso Livenza S.p.A. e CAIBT S.p.A.

Nel 2017 LTA, a seguito di un processo di fusione, ha incorporato la società di gestione Sistema Ambiente s.r.l. operante nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Friuli Occidentale".

Dal 2018 il territorio afferente l'ATO "Lemene" e l'ATO "Friuli Occidentale" è stato ricompreso nell'ATO unico regionale del Friuli Venezia Giulia, le cui funzioni di Ente di Governo d'Ambito (EGA) sono attribuite all'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR).

LTA è affidataria "in house" della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII), nello spirito della gestione pubblicistica del servizio medesimo in aderenza alla volontà manifestata dai cittadini italiani nel referendum abrogativo del giugno 2011.

L'oggetto sociale di LTA è la gestione del Servizio Idrico Integrato, ovvero l'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

LTA ha adottato il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, secondo i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007, quale strumento organizzativo per la qualità delle proprie prestazioni, mitigare l'impatto ambientale, monitorare e migliorare gli standard di sicurezza del lavoro, al fine di raggiungere gli obiettivi posti, nel rispetto delle leggi, operando per la soddisfazione dei clienti e il contenimento dei costi aziendali. Il Sistema di Gestione Integrato è certificato da un Ente terzo indipendente e accreditato e interessa tutte le fasi (dalla progettazione alla gestione delle utenze) e tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

I Comuni serviti da LTA sono i seguenti:

- **Area Nord:** Brugnera, Cavasso Nuovo, Cordenons, Fanna, Fontanafredda, Frisanco, Maniago, Meduno, Porcia, Prata di Pordenone, Sacile, San Quirino, Tramonti di Sopra, Tramonti di Sotto, Vajont e Vivaro;
- **Area Sud:** 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, Portogruaro, Pramaggiore, Pravidomini, 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, e Zoppola.

3. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta è stata adottata con deliberazione dell'Assemblea dei soci di LTA del 23.05.2019 in conformità agli schemi di riferimento approvati con deliberazione dell'Assemblea regionale d'Ambito dell'AUSIR n. 8 del 22.03.2019 nelle more dell'istituzione del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti ai sensi dell'art. 20, co. 1, della LR n. 5/2016.

La Carta è soggetta a revisione di norma biennale ovvero anche nel biennio nel caso sopravvenute disposizioni normative ne richiedano la revisione.

Le revisioni apportate alla Carta, approvate dall'Ente di Governo d'Ambito, sentito il parere del Comitato Consultivo degli Utenti, sono tempestivamente portate a conoscenza dell'utenza con le modalità di comunicazione ritenute più congrue allo scopo dal Gestore.

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 principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto di fornitura e nel Regolamento del servizio idrico integrato, consegnato in copia all'Utente al momento della sottoscrizione del contratto e consultabile sul sito web www.lta.it.

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 di Regolazione nazionale (ARERA) in modo tale che essi possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati (monitoraggio esterno).

Si precisa che gli standard qualitativi che il Gestore si impegna a rispettare, 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 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il 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, sottoscritto dall'Utente se presente al termine dell'intervento, 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 preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

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 stesso del preventivo da parte del Gestore.

Per lavoro complesso si intende 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. Il lavoro semplice è il lavoro non riconducibile alla tipologia di lavoro complesso.

Gli standard relativi alla preventivazione di lavori complessi e semplici 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

5.1.4 Tempo di attivazione 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.

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.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde **800 01 39 40**, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Tempo massimo di esecuzione attivazione : 5 giorni lavorativi

5.1.5 Tempi di riattivazione e subentro nella fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di riattivazione di una fornitura precedentemente disattivata, e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo 5.1.3 al gestore del SII.

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 o subentro nella fornitura: 5 giorni lavorativi

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica portata misuratore: 10 gg lavorativi

5.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È 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, l'Utente deve garantirvi l'accesso e il Gestore provvederà a concordare con quest'ultimo l'appuntamento per eseguire la disattivazione.

Tempo massimo di esecuzione disattivazione : 7 giorni lavorativi

5.1.7 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. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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, già residente al momento del decesso, nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

5.1.8 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo con il pagamento dello stesso 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 5.1.2.

Per lavoro complesso si intende 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. Il lavoro semplice è il lavoro non riconducibile alla tipologia di lavoro complesso.

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

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)

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.

Lo sportello principale dell'**Area Nord** deve rispettare un orario di apertura non inferiore alle **8 ore giornaliere**, nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi e non inferiore alle **4 ore giornaliere** nell'intervallo 8.00 – 13:00 il sabato.

Lo sportello principale dell'**Area Sud** deve rispettare un orario di apertura non inferiore alle **8 ore giornaliere**, nell'intervallo 8:00 – 18:00 come stabilito dalla deliberazione ARERA n.439/2017/R/idr.

Gli orari di apertura degli sportelli utenti principali e periferici 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: 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 indirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

5.2.4 Svolgimento di pratiche

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

- Per l'**Area Sud**:
 - Livenza Tagliamento Acque S.p.A. via Scalambrin 4, 30025 Fossalta di Portogruaro (VE)
 - e-mail: utenze@lta.it
 - fax: 0421 247014
- Per l'**Area Nord**:
 - Livenza Tagliamento Acque S.p.A. via San Giacomo 9, 33070 Brugnera (PN)
 - e-mail: utenze.aneanord@lta.it

Nella sezione del sito web www.lta.it "**Cosa fare per**" 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.

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

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) o mediante assegni bancari o postali e a mezzo POS per tutte le carte abilitate;
- 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.

Il Gestore informa l'Utente o la persona da lui incaricata delegata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico. 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 appuntamento : 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 si verifica l'appuntamento.

5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.3.1 Lettura dei contatori

Il Gestore è tenuto ad effettuare:

- **almeno 2 tentativi di lettura/anno se consumo fino a 3.000 mc annui**
- **almeno 3 tentativi di lettura/anno se consumo oltre 3.000 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 consumo medio annuo calcolato per ciascun Utente è esposto in bolletta.

Qualora il contatore d'utenza fosse in posizione non accessibile o parzialmente accessibile, due tentativi di lettura consecutivi non andassero a buon fine e l'Utente non comunicasse l'autolettura, il Gestore è tenuto ad effettuare un ulteriore tentativo di lettura entro il mese successivo all'ultimo tentativo di lettura non andato a buon fine.

Per le nuove attivazioni della fornitura il Gestore è tenuto ad effettuare un tentativo di lettura entro 6 mesi dalla data di nuova attivazione.

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

- **nel caso di 2 tentativi di lettura/anno : almeno 150 giorni solari**
- **nel caso di 3 tentativi di lettura/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 cartacea con le indicazioni per comunicare l'autolettura al Gestore.

L'Utente, in ogni caso, ha la possibilità di comunicare al Gestore l'**autolettura** del proprio contatore con le seguenti modalità:

- telefonando al numero verde dedicato all'**Autolettura 800 99 42 70**
- Per l'**Area Sud**:
 - e-mail: utenze@lta.it
 - SMS: 388 1590383
- Per l'**Area Nord**:
 - e-mail: utenze.aneanord@lta.it
 - SMS: 320 2041817
- tramite lo Sportello online del sito web www.lta.it

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.

5.3.2 Fatturazione dei consumi

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- **2 bollette/anno se consumo fino a 100 mc annui**
- **3 bollette/anno se consumo da 101 a 1.000 mc annui**
- **4 bollette/anno se consumo da 1.001 a 3000 mc annui**
- **6 bollette/anno se consumo oltre 3.000 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 : ≤ 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 : ≥ 20 giorni solari

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

5.3.3 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.

5.3.4 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.

5.3.5 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.

La richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale deve avvenire entro il decimo giorno solare successivo alla data di scadenza della bolletta che si intende rateizzare.

5.3.6 Morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta entro la data di scadenza fissata, decorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza, il Gestore provvede ad inviare un primo sollecito bonario di pagamento mediante lettera semplice.

Decorsi inutilmente almeno 30 giorni solari dalla data di scadenza della fattura, il Gestore procede alla formale costituzione in mora dell'Utente tramite raccomandata A.R o PEC.

Decorsi almeno 20 giorni solari dalla data di spedizione della comunicazione di costituzione in mora senza che l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di contatto di cui al precedente punto 5.2.4 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione del debito (che può essere inviata la Gestore al massimo entro il quinto giorno solare antecedente al termine ultimo di pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora) e solo successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito, il Gestore ha diritto di sospendere la fornitura e di risolvere unilateralmente il contratto di fornitura secondo quanto stabilito dal d.P.C.M. 29 agosto 2016 "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato" (GU n.241 del 14-10-2016) e successivi provvedimenti attuativi approvati dall'Autorità di regolazione (ARERA).

La successiva riattivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute, comprovato dall'inoltro della copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento secondo le modalità di contatto di cui al precedente punto 5.2.4, 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 di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità: 2 giorni feriali

È il tempo tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi secondo le modalità di contatto di cui al precedente punto 5.2.4 e la data di riattivazione della fornitura.

Inoltre 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 gestione della morosità previste dal Tariffario per le prestazioni e i servizi all'utenza.

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa relativa agli Utenti che lo hanno preceduto, fatta eccezione per il caso del coniuge, dei figli e degli eredi.

5.3.7 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**.

5.3.8 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. A tale consumo verrà applicata la tariffa base del bacino tariffario di appartenenza.

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 garantire la completa copertura per il servizio acquedotto, ovvero l'applicazione del consumo effettivamente rilevato nello stesso periodo dell'anno precedente 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.

5.3.9 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.

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 nel rispetto degli standard indicati al precedente punto 5.2.7.

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 ricalcolando le bollette dell'ultimo anno in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni o dei consumi a disposizione.

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.

L'ammontare del costo della verifica addebitabile all'Utente nel caso in cui a seguito dell'intervento il contatore risulti correttamente funzionante, è esplicitato dal Gestore in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Il Gestore, inoltre, è tenuto a comunicare all'Utente in sede di richiesta di verifica del contatore il costo dell'intervento che può essergli addebitato in caso di una sua eventuale soccombenza; tale obbligo sussiste almeno nel caso in cui la richiesta di verifica del contatore venga inoltrata tramite un canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Qualora, in seguito alla verifica, il contatore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Di norma il Gestore procede alla sostituzione del contatore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante : 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di invio, ovvero messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del contatore stesso.

5.3.10 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 5.2.7. 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 5.6.5 il Gestore provvede al ripristino delle condizioni minime del servizio o ad informare l'Utente dei tempi necessari per il ripristino.

Al contrario se il valore di pressione fosse 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.

L'ammontare del costo della verifica addebitabile all'Utente nel caso in cui a seguito dell'intervento il livello di pressione risulti nella norma, è esplicitato dal Gestore in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Il Gestore, inoltre, è tenuto a comunicare all'Utente in sede di richiesta di verifica del livello di pressione il costo dell'intervento che può essergli addebitato in caso di una sua eventuale soccombenza; tale obbligo sussiste almeno nel caso in cui la richiesta di verifica del livello di pressione venga inoltrata tramite un canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

5.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

5.4.1 Continuità e servizio sostitutivo di emergenza

Il Gestore si impegna a garantire una fornitura idrica continua, 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 prolungate il Gestore è tenuto a rispettare il seguente standard:

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza: 48 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si è verificata una singola interruzione della fornitura idrica (sia essa programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il sostitutivo di emergenza.

5.4.2 Sospensione programmata del servizio

Nel caso il Gestore debba sospendere la fornitura idrica per eseguire interventi o manovre programmate sulla rete acquedotto (ad esclusione degli interventi dovuti a guasto) è tenuto a garantire i seguenti standard:

Tempo massimo sospensione programmata del servizio acquedotto: 24 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica la sospensione programmata della fornitura ed il momento di ripristino della fornitura per tutte le utenze interessate dalla sospensione.

Tempo minimo di preavviso per sospensione del servizio acquedotto: 48 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola sospensione della fornitura oggetto del preavviso.

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.

5.4.3 Pronto intervento

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno 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 servizio telefonico di pronto intervento, inoltre, assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute ed è in grado di garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riporta gli stessi in ogni bolletta recapitata all'Utenza. Il Gestore si impegna a rispettare il seguente standard relativo al servizio telefonico di pronto intervento:

Tempo di risposta del servizio telefonico di Pronto intervento: ≤120 secondi

(da rispettare nel 90% delle chiamate)

È il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di risponditore automatico, 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 di distribuzione di sacchetti.

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 aziendali** 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 utenti 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:

- Per l'**Area Sud**:
 - posta ordinaria: via Scalabrini 4 - 30025 Fossalta di Portogruaro (VE)
 - e-mail: utenze@lta.it
- Per l'**Area Nord**:
 - posta ordinaria: via San Giacomo 9 – 33070 Brugnera (PN)
 - e-mail: utenze.aneanord@lta.it
- posta elettronica certificata (PEC): info@pec.lta.it
- attraverso lo Sportello online presente sul sito www.lta.it

Il Gestore inoltre 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 scritta 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 con cadenza semestrale ai sensi della deliberazione ARERA n. 586/2012/R/IDR 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

- Livenza Tagliamento Acque si riserva di mettere a disposizione degli utenti, su motivata e specifica richiesta, anche i valori di altri eventuali parametri periodicamente rilevati in autocontrollo, nei limiti delle disposizioni emanate dalle autorità competenti;
- 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 sono consegnati in copia 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 presentare al Gestore un reclamo scritto.

Il reclamo può essere inoltrato:

- Per l'**Area Sud**:
 - posta ordinaria: via Scalabrini 4 - 30025 Fossalta di Portogruaro (VE)
 - e-mail: utenze@lta.it
- Per l'**Area Nord**:
 - posta ordinaria: via San Giacomo 9 – 33070 Brugnera (PN)
 - e-mail: utenze.aneanord@lta.it
- posta elettronica certificata (PEC): info@pec.lta.it
- attraverso lo Sportello online presente sul sito www.lta.it

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet i recapiti sopra indicati per l'inoltro in forma scritta dei reclami. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Presso gli sportelli e sul sito web del Gestore è disponibile un apposito modulo per agevolare la

presentazione del reclamo scritto. È in ogni caso possibile presentare un reclamo scritto senza utilizzare l'apposito 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 aziendali.

La risposta motivata del Gestore ai reclami scritti deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la tipologia di uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

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 del reclamo scritto dell'Utente e la data di invio della risposta scritta da parte del Gestore.

5.6.2 Sistema di tutela

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 che sarà prevista nell'apposito Protocollo d'intesa per la conciliazione paritetica tra Gestore, le Associazioni di Tutela dei Consumatori operanti sul territorio e l'AUSIR. Le modalità per attivare la procedura saranno contenute nell'apposito Regolamento consultabile sul sito web www.lta.it. L'attivazione della procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale è subordinata alla nomina da parte della Giunta regionale del Friuli Venezia Giulia del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti ai sensi dell'art. 20 della LR n. 5/2016.

L'Utente, inoltre, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 40 giorni dall'invio del reclamo, ha la possibilità di presentare domanda di conciliazione mediante il "Servizio Conciliazione" dell'ARERA all'indirizzo web: conciliazione.arera.it.

La domanda può essere presentata direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare.

In ogni caso, il tentativo di conciliazione attraverso il Servizio Conciliazione non è pregiudica la facoltà dell'Utente di agire in giudizio innanzi Autorità Giudiziaria 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** della presente Carta è riconosciuto all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**. Tale indennizzo è accreditato all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile successiva al mancato rispetto dello standard specifico e, comunque, entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore l'indennizzo.

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.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Il Gestore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo per:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente, inclusa l'inaccessibilità al contatore d'utenza, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

L'indennizzo inoltre non è corrisposto all'Utente che risulti moroso fino al completo pagamento delle somme dovute.

5.6.4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni 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 di contatto indicate al precedente punto 5.5.

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 e a rendere noti all'utenza i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, compatibilmente con le infrastrutture e reti in gestione ed in relazione al programma degli interventi del Piano d'Ambito di cui all'art.149 del D.Lgs. 152/2006.

Nello specifico il Gestore assicura alle utenze civili domestiche i seguenti livelli minimi per il servizio acquedotto:

- 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 bar al punto di consegna, corrispondente ad un carico idraulico di 15 metri, rapportati al piano stradale, in condizioni di esercizio normali. Sono ammesse deroghe alla pressione minima garantita 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 bar, corrispondente ad un carico idraulico di 70 metri, al punto di consegna rapportato al piano stradale.

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).

In riferimento al servizio fognatura il Gestore assicura inoltre che il posizionamento delle nuove fognature deve essere tale da consentire la raccolta dei reflui provenienti da utenze site fino a 0,5 metri sotto il piano stradale senza sollevamenti.

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 dal D.Lgs. n. 196 del 2003, così come modificato dal D.Lgs. n. 101 del 2018 e dal Regolamento UE 2016/679. 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 agli artt. 15-22 del regolamento UE 2016/679. 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	2/anno se consumi \leq 100mc	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se $100mc <$ consumi \leq 1000mc		
	4/anno se $1000mc <$ consumi \leq 3000mc		
	6/anno se consumi $>$ 3000 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

Indicatore	Standard		Indennizzo
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
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

Indicatore	Standard		Base di calcolo
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
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

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Livello del servizio telefonico (LS)	LS \geq 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
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI \leq 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