

AZIENDA SERVIZI INTEGRATI S.P.A.

**CARTA DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO**

INDICE

Art.1 – PREMESSA	6
1.1. – Oggetto ed ambito di applicazione	6
1.2. – Il soggetto Gestore	6
1.3. – La Carta del Servizio Idrico Integrato	6
Art.2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI	
2.1. – Principi generali	9
2.2. – Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	9
2.3. – Continuità	9
2.4. – Partecipazione	9
2.5. – Cortesia	9
2.6. – Efficacia ed efficienza	9
2.7. – Chiarezza e comprensibilità degli messaggi	9
2.8. – Privacy	9
2.9. – Condizioni principali di fornitura	10
Art.3 - FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD	
3.1. – Il rapporto contrattuale	12
3.1.1. – Allacciamenti alla rete idrica	12
3.1.2. – Tempo di preventivazione	12
3.1.3. – Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	12
3.1.4. – Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica	12
3.1.5. – Tempo per la cessazione della fornitura idrica	12
3.1.6. – Allacciamento alla fognatura pubblica	12
3.2. – Accessibilità al servizio	13
3.2.1. – Forme e modalità di pagamento delle bollette e fatture	13
3.2.2. – Facilitazioni per Utenti particolari	13
3.2.3. – Rispetto degli appuntamenti concordati	13
3.2.4. – Tempi di attesa allo sportello	13
3.2.5. – Risposta alle richieste scritte degli Utenti	14
3.3. – Gestione del rapporto contrattuale	14
3.3.1. – Fatturazione	14
3.3.2. – Rettifiche di fatturazione	14
3.3.3. – Casi di morosità	14
3.3.4. – Verifica della funzionalità del contatore	14
3.3.5. – Verifica del valore della pressione	15
3.4 – Continuità del servizio	15
3.4.1. – Continuità e servizio di emergenza	15
3.4.2. – Tempi di preavviso e durata delle sospensioni per interventi programmati	15
3.4.3. – Pronto intervento e servizio di reperibilità	15
3.4.4. – Crisi idrica per scarsità della risorsa	16
3.4.5. – Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	16
Art.4 - INFORMAZIONI AI UTENTI	
4 – Informazioni agli Utenti	18
4.1. – Qualità dell'acqua	18
4.2. – Accesso agli atti	18
Art.5 - TUTELA	
5.1. – La gestione degli reclami	20
5.2. – Controlli esterni	20
5.3. – Copertura assicurativa	20
Art.6 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	
6 - Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	22
Art.7 - RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	
7 – Indennizzo per il mancato rispetto degli impegni	24
TABELLA RIASSUNTIVA	25

Art. 1 – PREMESSA

Art.1 – PREMESSA

1.1. – Oggetto ed ambito di applicazione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. – Il soggetto Gestore

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

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

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

1.3. – La Carta del Servizio Idrico Integrato

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

Il presente documento sarà soggetto a revisioni periodiche non superiori a cinque anni a partire dalla data di approvazione, salvo cambiamenti o modifiche del quadro normativo di riferimento e/o variazioni di rilievo nell'erogazione dei servizi. Gli Utenti saranno portati a conoscenza delle eventuali modifiche e/o revisioni del documento tramite gli strumenti informativi di cui al successivo punto 4. Con la presentazione della domanda di somministrazione d'acqua e/o autorizzazione allo scarico, l'Utente dichiara di conoscere i contenuti della Carta del Servizio Idrico Integrato, la cui copia è messa a disposizione presso gli uffici del Gestore, nel sito Internet dello stesso, e comunque presso tutti i luoghi dove è possibile prelevare i moduli di domanda di somministrazione e/o allacciamento e potrà comunque essere richiesta, in ogni momento, agli uffici aziendali preposti.

Art. 2 – I PRINCIPI FONDAMENTALI

Art.2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 - Principi generali

L'Azienda Servizi Integrati S.p.A. si impegna a gestire il S.I.I. nel rispetto dei principi generali previsti dalla normativa di cui al precedente art. 1.

2.2. – Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti; il rapporto con gli Utenti, pertanto, avviene nel rispetto dei diritti del singolo e prescindendo da valutazioni attinenti a sesso, razza, lingua, religione e credo politico.

È garantito lo stesso trattamento, a parità di presupposti tecnici e/o condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee.

L'Azienda Servizi Integrati S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo ed imparziale nei confronti degli Utenti.

2.3. - Continuità

L'Azienda Servizi Integrati S.p.A. si impegna a garantire continuità e regolarità nell'erogazione del servizio, evitando eventuali disservizi o riducendone, comunque, la durata.

Qualora tali disservizi dovessero verificarsi per guasti o per manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle opere utilizzate, il Gestore di riferimento adotta, con i tempi e le modalità di cui al successivo punto 3.4., tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di interruzione od irregolare fornitura del servizio, nonché il disagio agli Utenti, attivando, se del caso, servizi sostitutivi di emergenza per la sola fornitura di acqua potabile ad uso domestico alimentare, secondo gli appositi piani aziendali.

Nel caso di eventi particolari, quali calamità naturali od altri eventi straordinari ed imprevedibili, tali servizi sostitutivi di emergenza potranno essere attivati anche in collaborazione con altri Enti e/o Pubbliche Autorità.

2.4. - Partecipazione

La partecipazione dell'Utente è garantita, in modo individuale o associato, al fine della corretta erogazione del servizio e nella logica della ricerca della qualità e della collaborazione.

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, con le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla L. n. 241/1990 e sue successive modifiche ed integrazioni, dal D.P.R. n. 184/2006 ("Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi") e dall'apposito Regolamento aziendale, secondo quanto riportato nel successivo punto 4.2.

L'Utente può, inoltre, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle proprie strutture.

2.5. - Cortesia

L'Azienda Servizi Integrati S.p.A. si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al riguardo.

2.6. – Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.7. – Chiarezza e comprensibilità degli messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con i propri Utenti.

2.8. - Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che l'informativa ed il trattamento degli dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto, con le modalità e nei limiti del D.lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione degli dati personali".

2.9. – Condizioni principali di fornitura

Le condizioni di fornitura sono definite nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato che è suddiviso in due sezioni: Servizio di Acquedotto e Servizio di Fognatura e Depurazione cui si rinvia per ogni altro aspetto contrattuale o di procedura.

**Art. 3 – FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E
STANDARD**

Art.3 - FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

3.1. – Il rapporto contrattuale

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono da considerare, salvo diversa indicazione, come giorni lavorativi (sabati e festivi esclusi) ed al netto dei tempi eventualmente necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di eventuali opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. I termini, pertanto, decorrono dal giorno successivo a quello in cui la pratica è considerata completa secondo le procedure aziendali ed in ogni caso non sono validi quando siano necessari interventi di potenziamento od ampliamento della rete di distribuzione.

Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, dovessero insorgere difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già considerate, il Gestore comunicherà tempestivamente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

3.1.1. – Allacciamenti alla rete idrica

Gli allacciamenti alla rete idrica gestita sono eseguiti, in conformità alle vigenti norme di legge ed alle specifiche tecniche del Gestore direttamente da quest'ultimo o da ditta all'uopo autorizzata.

3.1.2. – Tempo di preventivazione

La richiesta di preventivo per i nuovi allacciamenti deve essere inoltrata o formulata presso il Gestore, allegando la documentazione prevista; il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'interessato ed il momento in cui il preventivo viene emesso ed inviato a quest'ultimo è di 30 giorni.

Per situazioni più complesse che richiedano più sopralluoghi o qualora si debbano richiedere permessi e/o autorizzazioni a terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla domanda, precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Le eventuali spese per l'ottenimento di tali permessi e/o autorizzazioni saranno a carico del richiedente il preventivo.

Nel caso di interventi per l'urbanizzazione di aree, la richiesta di preventivi per nuove condotte idriche e relativi allacciamenti o per potenziamenti delle reti idriche esistenti, nonché la richiesta di parere sulle opere fognarie da eseguire, deve essere inoltrata al Gestore, allegando la documentazione prevista; il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'interessato ed il momento in cui il preventivo o il parere viene emesso ed inviato a quest'ultimo è di 30 giorni.

3.1.3. – Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento di una nuova utenza idrica

Accettato formalmente il preventivo da parte del richiedente, il tempo massimo tra la data di pagamento degli importi indicati ed il completamento della pratica e la completa esecuzione di tutti gli interventi necessari per l'attivazione della fornitura, che non necessitino di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete pubblica, è di 30 giorni (al netto dei tempi eventualmente necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di eventuali opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente).

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta dal Gestore al richiedente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori.

3.1.4. – Tempo per l'attivazione della fornitura idrica

L'erogazione del servizio idrico potrà avvenire solo dopo la presentazione della domanda di attivazione/riattivazione.

In caso di nuova utenza che comporti l'installazione dell'apparecchio di misura (contatore) il tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della domanda, purché sia completa la pratica, e l'attivazione della fornitura stessa è di 7 giorni.

3.1.5. – Tempo per la cessazione della fornitura idrica

Il tempo massimo per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla richiesta dell'Utente, e sempre che il contatore sia accessibile, è di 10 giorni.

3.1.6. – Allacciamento alla fognatura pubblica

L'allacciamento alla fognatura pubblica è eseguito in proprio dall'Utente, nel rispetto delle specifiche realizzative definite dal Gestore.

Solo in casi eccezionali, valutati dal gestore, lo stesso può provvedere direttamente all'allacciamento alla pubblica fognatura con oneri a carico dell'Utente.

Il termine per il rilascio della "Autorizzazione all'allacciamento alla fognatura pubblica" (insediamenti domestici e assimilabili) è di 30 giorni a decorrere dal giorno successivo alla data di acquisizione della domanda corredata di tutta la documentazione prevista, salvo interruzione dei termini per la realizzazione delle prescrizioni richieste dal Gestore.

3.2 – Accessibilità al servizio

Per lo svolgimento delle pratiche, l'acquisizione di informazioni e la segnalazione di eventuali disservizi, l'Utente può utilizzare gli sportelli diretti aperti al pubblico, lo sportello telefonico e la corrispondenza (posta, telefax, e-mail).

A.S.I. S.p.A.:

- **sede di San Donà di Piave (VE), via Nazario Sauro n. 21**

telefono	0421 4811 (centralino)
fax	0421 44196
segnalazione guasti	800 553665 (24 ore su 24)
e-mail	info@asibassopiave.it
PEC	asibassopiave@legalmail.it
sito internet	www.asibassopiave.it
orari di apertura al pubblico:	
dal lunedì al venerdì	08.30 – 12.30
dal lunedì al giovedì	15.00 – 17.00

- **sportello di Jesolo (VE), via Mameli, 62**

telefono	0421 4811
orario di apertura al pubblico:	
lunedì, mercoledì e venerdì	09.00 – 12.00

- **sportello di Caorle (VE), Via Strada Nuova, 88 - Loc. Ponte Bilancia**

telefono	0421 4811
orario di apertura al pubblico:	
martedì e giovedì	09.00 – 12.00

Negli orari di apertura al pubblico è possibile accedere telefonicamente ai seguenti servizi aziendali: informazioni, predisposizione di pratiche relative a rettifica letture e consumi, richieste di preventivi, ecc.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità, anche in forma codificata.

3.2.1. – Forme e modalità di pagamento delle fatture

Il pagamento della bolletta e di eventuali fatture potrà essere effettuato secondo una delle seguenti modalità:

- presso tutti gli uffici postali, utilizzando il bollettino premarcato allegato alla fattura;
- tramite gli Istituti di Credito convenzionati comunicati in fattura o presso gli sportelli;
- mediante domiciliazione bancaria o postale;
- presso gli Uffici abilitati nelle sedi del Gestore: San Donà di Piave, Caorle e Jesolo solo per insoluti sollecitati, sgravi e fatture lavori.

3.2.2. – Facilitazioni per Utenti particolari

Per i diversamente abili, le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico e/o psichico, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi aziendali e riduzioni, da concordare, su tempi di allacciamento, attesa agli sportelli, ripristino del servizio, ecc..

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture tramite l'eliminazione di barriere architettoniche.

3.2.3. – Rispetto degli appuntamenti concordati

L'Azienda Servizi Integrati S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Salvo quanto indicato al punto 3.1.2. per i preventivi, gli appuntamenti con gli Utenti sono concordati con quest'ultimi entro 10 giorni dalla richiesta, termine aumentabile solo a seguito di richiesta espressa dell'Utente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente è di 3 ore e sarà concordata anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo.

3.2.4. – Tempi di attesa allo sportello

In normali condizioni di servizio, il tempo massimo di attesa allo sportello è fissato in 30 (trenta) minuti.

Nel caso in cui, a causa di eccezionali afflussi di pubblico o di comprovate ragioni tecniche indipendenti dalla volontà del Gestore, non sia possibile rispettare il suddetto standard di tempo, ne verrà data segnalazione preventiva all'Utente al momento dell'accesso negli uffici aziendali.

3.2.5. – Risposta alle richieste scritte degli Utenti

Il Gestore si impegna a rispondere entro 30 giorni di calendario alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, decorrenti dal ricevimento delle stesse (fa fede la data di protocollo di arrivo al Gestore).

3.3. – Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1. - Fatturazione

La rilevazione dei consumi idrici e la fatturazione, viene eseguita dal Gestore con cadenza almeno semestrale.

La fatturazione potrà essere fatta sulla base del consumo presunto o effettivo.

Per specifiche esigenze, quali a mero titolo esemplificativo la stagionalità delle utenze o utenze con consumi molto elevati, possono essere stabilite fatturazioni per periodi più brevi (quadrimestrali, trimestrali, bimestrali o mensili).

Per gli usi di natura provvisoria ed occasionale (cantieri edili e stradali, svolgimento di fiere, mostre e mercati e manifestazioni simili) di durata inferiore a 30 giorni, l'erogazione del servizio avviene previo pagamento delle spese di allacciamento e di consumo presuntivamente calcolato in base alla durata ed alle caratteristiche della fornitura, fatto salvo conguaglio finale sulla base del consumo effettivo.

Nel caso non fosse possibile eseguire la rilevazione dei consumi per assenza dell'Utente e/o inaccessibilità al contatore, viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporterà la lettura corrente dal contatore. Tale cartolina deve essere recapitata al Gestore entro 5 giorni dalla data del rilascio. L'Utente, in alternativa alla cartolina, potrà comunicare la lettura rilevata anche a mezzo posta, fax, e-mail.

3.3.2. – Rettifiche di fatturazione

Qualora si rilevassero errori, in eccesso o in difetto, sia d'ufficio, che su segnalazione dell'Utente, si procederà ad una correzione degli stessi anche attraverso l'eventuale esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, mediante fatture integrative o note di accredito da emettere entro 45 giorni dalla data di accertamento.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, salvo diversa richiesta da parte dell'Utente.

3.3.3. – Casi di morosità

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il Gestore avvierà la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza prevista per il pagamento, il Gestore potrà risolvere il contratto e sospendere la fornitura dell'acqua.

È comunque facoltà del Gestore porre in essere mezzi di riduzione della fornitura prima di procedere con detta risoluzione e/o sospensione.

Di tale sospensione/riduzione l'Utente è preavvisato con raccomandata a.r. con indicate le modalità per evitare la sospensione stessa.

Tale preavviso non può essere inferiore a 20 giorni dal ricevimento dello stesso.

Tutte le spese per i solleciti, il recupero del credito stragiudiziale o giudiziale e gli interventi del personale del Gestore, vengono addebitati all'Utente.

L'erogazione del servizio sospeso per morosità verrà riattivata entro 2 giorni dalla prova dell'avvenuto pagamento degli importi insoluti e delle spese relative alla chiusura e riattivazione del servizio, ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

In quest'ultimo caso è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'Utente.

3.3.4. – Verifica della funzionalità del contatore

Su domanda scritta dell'Utente può essere chiesta la verifica del corretto funzionamento del contatore.

Tale verifica verrà effettuata tramite l'installazione presso l'utenza di uno specifico contatore, montato in serie con l'apparecchio esistente oppure tramite banchi prova presso istituti o laboratori a tal fine autorizzati. Sull'esito della prova viene compilato apposito verbale.

Nel caso in cui la verifica rilevasse che il contatore funziona regolarmente, l'Utente sarà tenuto a corrispondere al Gestore le spese di verifica.

È comunque assicurata all'Utente, in caso di contestazione, un'ulteriore verifica eseguita da ditta specializzata.

I tempi massimi di intervento per effettuare la verifica del contatore presso il domicilio dell'Utente sono di 10 giorni, mentre presso i laboratori autorizzati sono di 40 giorni, salvo ritardi dovuti ai medesimi laboratori.

E' considerato difettoso il contatore che rilevi una percentuale di differenza superiore al +/- 5%. In tal caso il Gestore provvederà a sostituire il contatore. Ricontrata l'irregolarità del contatore, il consumo dell'acqua per tutto il periodo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione dello stesso, è valutato in misura uguale a quella del corrispondente periodo dell'anno precedente ed, in mancanza di uno storico, in base alla media dei consumi dei periodi più prossimi a quello di dubbio funzionamento.

Il Gestore provvede alla sostituzione dei contatori che, seppur perfettamente funzionanti, non siano più consoni alle mutate condizioni tecnologiche e/o che non risultino di pratica leggibilità.

3.3.5. – Verifica del valore della pressione

L'Utente può chiedere la verifica del valore della pressione in rete presso il punto di consegna, formulando richiesta direttamente agli sportelli aziendali, telefonicamente o per iscritto.

Il Gestore garantisce la verifica entro 5 giorni dalla segnalazione dandone contestualmente risposta verbale. Nel caso in cui l'Utente preferisca una risposta scritta questa verrà inviata entro 30 giorni.

3.4. – Continuità del servizio

3.4.1. – Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore si adopera per fornire un servizio il più possibile continuo, regolare e senza interruzioni. Le sospensioni dell'erogazione potranno quindi verificarsi solo nei casi di forza maggiore, guasti provocati o per lavori di manutenzione programmata necessari per garantire il corretto funzionamento della rete e degli impianti utilizzati.

Nei limiti delle possibilità ed in base alla gravità dell'evento, il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni agli Utenti ed a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Il Gestore si impegna, qualora per i motivi sopraesposti si dovessero verificare carenze o sospensioni superiori alle 48 ore, ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza per la sola fornitura di acqua potabile ad uso domestico alimentare, nel rispetto delle disposizioni impartite dalla competente Autorità Sanitaria.

3.4.2. – Tempi di preavviso e durata delle sospensioni per interventi programmati

Qualora per lavori programmati si rendesse necessario interrompere l'erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad informare con un preavviso di almeno 2 giorni gli Utenti interessati mediante comunicati stampa e/o affissioni lungo le pubbliche vie interessate, o con altre modalità ritenute efficaci.

3.4.3. – Pronto intervento e servizio di reperibilità

La reperibilità del personale del Gestore, idoneo al servizio di recepimento segnalazione guasti e di pronto intervento, è garantita 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno chiamando gli appositi numeri telefonici del Gestore di cui al precedente punto 3.2.

In condizioni normali ed in caso di guasti che comportino l'interruzione del servizio, il tempo necessario per la riattivazione della fornitura in seguito a rotture della rete idrica e/o degli impianti avviene nel più breve tempo possibile, dal momento del sopralluogo, potendo variare in relazione all'entità e alla complessità dell'intervento.

In caso di lavori di eccezionale complessità, la durata della sospensione può protarsi oltre le 12 ore. Gli interventi sono comunque eseguiti secondo la priorità stabilita dai tecnici aziendali.

La valutazione della priorità terrà conto della dimensione del guasto e/o rottura, della dimensione dell'area interessata dal disservizio, del livello dell'eventuale rischio ambientale e degli aspetti organizzativi correlati alle professionalità in quel momento disponibili.

3.4.4. – Crisi idrica per scarsità della risorsa

Il Gestore si impegna a tenere costantemente sotto controllo l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

In caso di scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore informa l'Utenza con i mezzi che di volta in volta riterrà più idonei, proponendo alle autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono consistere in:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitazione degli consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- utilizzo di risorse idriche destinate ad altri usi diversi da quello umano;
- turnazione delle utenze.

3.4.5. – Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua, secondo il proprio piano di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite con l'obiettivo di mantenere in costante efficienza la rete, contribuire al risparmio idrico ed evitare disservizi all'utenza.

Art. 4 – INFORMAZIONI AI UTENTI

Art.4 – INFORMAZIONI AI UTENTI

Il Gestore garantisce all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni che caratterizzano la fornitura del servizio.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso gli sportelli aziendali, presso i quali è possibile, oltre che ottenere tutte le informazioni ritenute necessarie, reperire la presente Carta degli Servizi, il Regolamento del S.I.I. opuscoli, volantini.

Numerose informazioni, nonché la modulistica per accedere ai servizi sono reperibili nel sito internet del Gestore.

Viene inoltre utilizzato apposito spazio in bolletta per dare le comunicazioni ritenute più importanti.

A seconda dell'argomento, può essere anche utilizzata la stampa e le radio locali e possono essere effettuati degli spot televisivi sulle TV locali.

4.1. – Qualità dell'acqua

Il Gestore assicura all'Utente la corrispondenza dell'acqua erogata fino al punto di consegna (contatore) ai vigenti standard di legge.

Su richiesta dell'Utente il Gestore fornisce i valori caratteristici relativamente a:

Temperatura acqua, °C
Cloro residuo libero, mg/l
Torbidity, NTU
Conducibilità $\mu\text{S}/\text{cm}$
PH, unità pH
Residuo fisso a 180°C, mg/l
Alcalinità, mg/l
Durezza totale, °F
Ammoniaca, mg/l
Nitriti, mg/l
Nitrati, mg/l
Cloruri, mg/l
Fluoruri, mg/l
Solfati, mg/l
Calcio, mg/l
Bicarbonati, mg/l⁻
Magnesio, mg/l
Arsenico, $\mu\text{g}/\text{l}$
Potassio, mg/l
Sodio, mg/l
Manganese, $\mu\text{g}/\text{l}$
Carbonio Organico Totale, mg/l
Coliformi totali, Ufc/100 ml
Escherichia coli, Ufc/100 ml
Enterococchi intestinali, Ufc/100

4.2. – Accesso agli atti

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi".

E' titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

Le specifiche modalità per l'accesso agli atti sono disciplinate da apposito Regolamento aziendale.

Art. 5 – TUTELA

Art.5 - TUTELA

5.1. – La gestione degli reclami

E' possibile presentare reclami circa le violazioni della presente Carta dei servizi, per contestare eventuali anomalie su contratti, contatori, letture, fatture, guasti, ritardi e in generale nei confronti dell'Azienda per atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio.

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente un modulo di reclamo, scaricabile dal sito aziendale o disponibile presso gli sportelli.

Il modulo, adeguatamente compilato, può essere presentato presso l'ufficio commerciale, personalmente, per posta ordinaria (ASI SpA, Via N. Sauro 21, 30027 San Donà di Piave), fax (nr 0421-44196) o per posta elettronica (info@asibassopiave.it).

Sarà cura dell'Azienda, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, comunicare all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi a provvedere entro un termine stabilito a rimuovere le irregolarità riscontrate.

In caso di rigetto della domanda sarà comunque data risposta scritta al diretto interessato.

L'utente, qualora si ritenga non soddisfatto dalla risposta ricevuta, può adire alla via non giudiziale prevista con specifico protocollo d'intesa tra il Gestore e le associazioni consumatori, di cui è data evidente pubblicità nel sito del gestore www.asibassopiave.it, per la soluzione della controversia.

5.2 – Controlli esterni: Consiglio di bacino

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta da parte del Gestore, può rivolgere reclamo, allegando la relativa documentazione al Consiglio di bacino "Laguna di Venezia", ente sovra-territoriale con finalità di programmazione e controllo sul servizio idrico integrato erogato nel territorio afferente alla Laguna di Venezia.

Per segnalazioni o reclami al Consiglio di bacino Laguna di Venezia:

fax: 041-396 91 23

email: comunicazione@consigliodibacinolc.gov.it

posta: Consiglio di bacino Laguna di Venezia - URP

via G. Pepe, 102

30172 Mestre - Venezia

5.3 – Copertura assicurativa

Per eventuali danni arrecati a terzi nella gestione del Servizio Idrico Integrato, il Gestore stipula apposita copertura assicurativa.

Art. 6 – VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Art.6 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL' UTENTE

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli Utenti, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

A tal fine il Gestore effettua con cadenza almeno biennale rilevazioni campionarie mediante interviste, anche telefoniche o sondaggi con adeguati strumenti, con le quali viene confrontato il livello di soddisfacimento rispetto ai parametri standard.

I risultati delle verifiche vengono resi noti attraverso opportune forme di comunicazione.

Art. 7 – RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Art.7 – INDENNIZZO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Gestore individua alcuni standard "specifici", il mancato rispetto dei quali comporta l'obbligo per il Gestore di corrispondere all' Utente, a titolo di penale, la somma di € 26,00.

Essi si riferiscono a:

- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario di una nuova utenza da parte del Gestore;
- tempo di attivazione della fornitura idrica;
- tempo di riattivazione della fornitura idrica in caso di voltura;
- tempo di riattivazione della fornitura idrica a seguito di sospensione del servizio per morosità;
- tempo per cessazione della fornitura;
- tempo di verifica del contatore.

Le richieste di rimborso, corredate delle informazioni e dai documenti che possono servire a ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inoltrate per iscritto al Gestore entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito. Il Gestore, qualora riconosca il diritto al rimborso, provvederà ad accreditarlo nella prima bolletta utile o adotta altra forma di accredito ritenuta più opportuna. In caso negativo il Gestore fornisce risposta motivata all'Utente.

TABELLA RIASSUNTIVA

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard	Riferimenti
Tempi di redazione/invio preventivo (AP e F/D)	tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'interessato	30 giorni	art. 3.1.2.
Esecuzione dell'allacciamento nuova utenza da parte del Gestore (AP e F/D)	tempo massimo tra l'accettazione e pagamento del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	30 giorni	art. 3.1.3.
Tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura idrica	tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione/riattivazione della fornitura	7 giorni	art. 3.1.4.
Cessazione della fornitura idrica	tempo massimo	10 giorni	art. 3.1.5.
Allacciamento alla pubblica fognatura eseguito dal Gestore	tempo massimo tra l'accettazione e pagamento del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	30 giorni	art. 3.1.6.
Attesa agli sportelli	tempo massimo di attesa	30 minuti	art. 3.2.4
Risposta alle richieste scritte degli Utenti	tempo massimo di risposta	30 giorni	art. 3.2.5
Verifica funzionalità del contatore	tempo massimo per la verifica	10 giorni se presso il domicilio del Utente; 40 giorni se presso laboratori autorizzati.	art. 3.3.4.
Verifica del valore della pressione del servizio acquedotto	tempo massimo per la verifica e risposta al Utente	5 giorni per la verifica e risposta verbale 30 giorni per verifica e comunicazione scritta dell'esito	art. 3.3.5.
Preavviso di sospensione erogazione dell'acqua per interventi programmati.	tempo minimo	2 giorni	art. 3.4.2.
Pronto intervento: riparazione del guasto e riattivazione fornitura	tempo massimo tra l'intervento e la riattivazione della fornitura, salvo casi eccezionali	12 ore	art. 3.4.3.
Risposte ai reclami scritti	tempo massimo di risposta	30 giorni	art. 5.1.

Legenda:

AP = Acqua potabile;

F/D = Fognatura e Depurazione