Consiglio di Bacino dell'Ambito
BACCHIGLIONE

Deliberazione dell'Assemblea

OdG 3

SEDUTA del **22.10.2026** Immediatamente eseguibile
N. di reg.: **6**
N. di prot.: **1905**

Oggetto: **ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER TENER CONTO DELLE MODIFICHE INTRODOTTE DALLA DELIBERA ARERA 579/2025/R/IDR CHE HA AGGIORNATO LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII).**

L'anno **duemilaventisei** il giorno **ventidue** del mese di **ottobre**, si è svolta l'Assemblea del Consiglio di Bacino in modalità asincrona, secondo le modalità comunicate ai comuni soci in data 8.10.2026 con nota prot. n. 1789.

Partecipa l'ing. Francesco Corvetti in qualità di Segretario verbalizzante.
Assume la presidenza RENZO SEGATO nella qualità di PRESIDENTE ai sensi dell'art. 5 della Convenzione del Consiglio di Bacino Bacchiglione, sottoscritta da tutti gli Enti facenti parte dell'Ambito BACCHIGLIONE in data 24.06.2013.
Il Presidente, accertata la sussistenza del numero legale, effettuate le procedure di raccolta dei voti trasmessi a mezzo pec e verificata la regolarità della seduta, invita l'Assemblea a deliberare.
L'Assemblea adotta quindi la deliberazione nel testo più avanti verbalizzato.

Verbale letto, approvato e sottoscritto nella seguente composizione:

Facciate n.: 7 Allegati n.: 3

IL DIRETTORE
FRANCESCO CORVETTI
Documento informatico firmato digitalmente

IL PRESIDENTE
RENZO SEGATO
Documento informatico firmato digitalmente

Pubblicata nelle forme di legge presso l'Albo Pretorio dell'Ente per quindici giorni consecutivi dal 26.10.2026 al 10.11.2026.

Diviene esecutiva il 22.10.2026 ai sensi della normativa vigente.
La presente copia è conforme all'originale.

IL DIRETTORE
Francesco Corvetti
Documento informatico firmato digitalmente

L'ASSEMBLEA

VISTI:

- il decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152 e, in particolare, la Parte Terza, che detta norme in materia di organizzazione e gestione del Servizio Idrico Integrato comprendente la captazione, l'adduzione, la distribuzione e l'erogazione di acque ad usi civili, la fognatura e la depurazione delle acque reflue;
- il Decreto Legge n. 201/2011 (art. 21, commi 13 e 19), convertito in legge n. 214/2011, che ha trasferito all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", precisando che tali funzioni "vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481";
- il D.P.C.M. 20 luglio 2012, con il quale il Presidente del Consiglio dei Ministri ha individuato le funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (ex AEEGSI ora ARERA) attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici che consistono tra l'altro nella definizione delle componenti di costo della Tariffa, nella predisposizione e aggiornamento del metodo tariffario e nell'approvazione delle Tariffe da applicare su proposta degli Enti d'Ambito;

VISTA la Legge Regionale n. 17 del 27 aprile 2012 "Disposizioni in materia di risorse idriche", con la quale la Regione Veneto, confermando i limiti geografici degli Ambiti Territoriali Ottimali esistenti, ha nuovamente disciplinato le forme e i modi di cooperazione fra i Comuni ricadenti nello stesso Ambito, nonché i rapporti tra gli Enti Locali medesimi e i soggetti Gestori dei servizi, al fine di organizzare il Servizio Idrico Integrato, affidando a nuovi Enti, denominati Consigli di Bacino, le funzioni precedentemente esercitate dalle soppresse Autorità d'Ambito e conferendo ad essi tutto il patrimonio, il personale e le obbligazioni attive e passive delle medesime;

RICHIAMATA la Convenzione sottoscritta dai Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Ottimale Bacchiglione in data 26/06/2013 con la quale si è costituito il Consiglio di Bacino "Bacchiglione";

VISTO l'atto, repertorio n. 27856 del 26/06/2013 del Comune di Vicenza, con il quale il Segretario comunale, in qualità di Ufficiale rogante, dichiara istituito il Consiglio di Bacino "Bacchiglione" così come attestato dalla registrazione della Convenzione sottoscritta dagli enti locali facenti parte dell'Ambito "Bacchiglione";

RICHIAMATE le deliberazioni assembleari n. 2 e 3 del 30 settembre 2024 in cui vengono nominati rispettivamente il Presidente ed il Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino e la deliberazione n. 1 del 6 marzo 2026 di nomina di due nuovi consiglieri in sostituzioni di quelli dimissionari;

RICORDATO che:

- il Decreto Legge n. 201/2011 (art. 21, commi 13 e 19), convertito in legge n. 214/2011 ha trasferito all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", precisando che tali funzioni "vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481", e con D.P.C.M. 20 luglio 2012 attuativo il Presidente del Consiglio dei Ministri ha individuato le

funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici che sinteticamente sono:
  - Definizione delle componenti di costo della Tariffa;
  - Predisposizione e aggiornamento metodo tariffario;
  - Approvazione delle Tariffe da applicare su proposta degli Enti d'Ambito;
  - Tutela dei diritti degli utenti;
- con legge 27 dicembre 2017, n. 205, sono state infine attribuite all'AEEGSI funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, e a seguito di queste nuove competenze l'AEEGSI si è trasformata nell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (d'ora in poi ARERA);
- l'ARERA è un organismo indipendente istituito con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;

RICHIAMATI:
- l'articolo 2, comma 12, lettera h) della Legge 481/1995, che stabilisce che l'Autorità competente (ARERA) emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione;
- l'articolo 2, comma 37, della Legge 481/1995 che prevede che le determinazioni dell'Autorità (ARERA) di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio predisposto dal soggetto esercente il servizio;

VISTO il quadro normativo in materia di diritto di accesso universale all'acqua e in particolare:
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221 (di seguito: legge 221/2015), recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali" (c.d. Collegato Ambientale), e in particolare gli articoli 60 e 61;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2016 (di seguito d.P.C.M. 29 agosto 2016), recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel Servizio Idrico Integrato";
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 (di seguito: d.P.C.M. 13 ottobre 2016), recante "Tariffa sociale del Servizio Idrico Integrato";

RICHIAMATO in particolare l'articolo 61 della legge 221/15 che prevede che l'ARERA sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri:
- adotti "direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi";
- definisca "le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei relativi costi";

VISTE:
- la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2015, n. 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A recante "Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII);

- la deliberazione dell'Autorità del 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale" e il relativo Allegato A, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)";
- la deliberazione dell'Autorità del 28 settembre 2017, n. 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";
- la deliberazione dell'Autorità del 21 dicembre 2017, n. 897/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A recante "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)";
- la deliberazione dell'Autorità del 27 dicembre 2017, n. 917/2017/R/IDR e il relativo Allegato A recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)";
- la deliberazione dell'Autorità del 28 dicembre 2017, n. 918/2017/R/IDR avente ad oggetto "Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato";
- la deliberazione dell'Autorità del 16 luglio 2019, n. 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)", come successivamente modificato ed integrato;
- la deliberazione dell'Autorità del 17 dicembre 2019, n. 547/2019/R/IDR "Aggiornamento e integrazione della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII);
- la deliberazione dell'Autorità del 16 giugno 2021, n. 221/2020/R/IDR "Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160";
- la deliberazione dell'Autorità del 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR, recante "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)";
- la deliberazione dell'Autorità del 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR, recante "Integrazione e modifiche alla deliberazione dell'autorità 547/2019/R/IDR in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni";
- la deliberazione dell'Autorità del 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR recante "aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 586/2012/R/IDR e all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)";
- la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR recante "Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2025, 581/2025/R/IDR recante "Misure di completamento della regolazione della qualità tecnica di cui alla deliberazione dell'Autorità 637/2023/R/IDR";

RILEVATO altresì che:
- con delibera 579/2025/R/IDR l'Autorità ha ulteriormente aggiornato la disciplina in materia di qualità contrattuale tenuto conto dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento e in coordinamento, pur nelle specificità del settore idrico, con gli altri settori regolati (energia elettrica, gas e servizi ambientali);
- sono state introdotte alcune modifiche agli standard specifici e generali di qualità contrattuale tra cui:
    i. la semplificazione della gestione dei reclami mediante l'integrazione delle richieste di rettifica di fatturazione nei reclami scritti;
    ii. il rafforzamento delle tutele per gli utenti nei canali digitali;

iii. l'aggiornamento delle disposizioni relative ai call center e all'eventuale utilizzo di operatori virtuali;
iv. la revisione delle condizioni di erogazione degli indennizzi automatici;
v. la conferma dell'obbligo di registrazione del codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata per le prestazioni soggette a standard di qualità;
vi. l'aggiornamento delle modalità di registrazione delle prestazioni di pronto intervento;

CONSIDERATO che occorre dare seguito a quanto indicato da ARERA con la deliberazione 579/2025/R/IDR, aggiornando la Carta dei Servizi per garantire la coerenza del quadro regolatorio locale con quanto stabilito dall'Autorità;

RICHIAMATE:
- la deliberazione assembleare n. 8 di reg. del 14.07.2016, con la quale si è approvato lo schema per l'adeguamento della Carta del Servizio Idrico Integrato ai sensi delle deliberazioni dell'AEEGSI n. 655/2015/R/IDR e n. 217/2016/R/IDR;
- la deliberazione assembleare n. 16 del 30.11.2016, con la quale si è approvato in via definitiva l'adeguamento della Carta del Servizio Idrico Integrato ai sensi delle deliberazioni dell'AEEGSI n. 655/2015/R/IDR e n. 217/2016/R/IDR;
- la deliberazione assembleare n. 5 di reg. del 16.04.2019, con la quale si è approvato l'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato alla regolazione della qualità tecnica (RQTI) ai sensi della deliberazione ARERA 917/2017/R/IDR;
- la deliberazione assembleare n. 11 di reg. del 15.12.2020 con la quale si è approvata l'integrazione della Carta del Servizio Idrico Integrato, ai sensi della deliberazione ARERA 311/2019/R/IDR (REMSI) e ss.mm.ii.;
- la deliberazione assembleare n. 7 di reg. del 24.11.2022 con la quale si è approvato l'aggiornamento del Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- la deliberazione assembleare n. 8 di reg. del 24.11.2022 con la quale si è approvata l'integrazione della Carta del Servizio Idrico Integrato, alle deliberazioni ARERA 609/2021/R/IDR (TIMSII) e 610/2021/R/IDR;
- la deliberazione assembleare n. 6 di reg. del 22.10.2024 con la quale si è approvato l'adeguamento della Carta del Servizio Idrico Integrato alle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/IDR (TIMSII) e n. 637/2023/R/IDR con modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR;
- la deliberazione assembleare n. 7 di reg. del 17.12.2025 con la quale si è approvato l'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato per renderla coerente con quanto riportato nel Regolamento in termini di definizioni, oltre che aggiornare i canali attraverso i quali l'utente può mettersi in contatto con il Gestore e/o richiedere le varie prestazioni;

VISTI:
- l'art. 9 della L.R. 27.04.2012, n. 17 che prevede l'istituzione dei Comitati Consultivi degli Utenti da parte dei Consigli di Bacino con compiti in particolare "di controllo della qualità dei servizi idrici, anche prevedendone l'articolazione per gestioni" come stabilito dal comma 2 del medesimo articolo;
- la deliberazione assembleare n. 5 di reg. del 12.05.2015 con la quale è stato approvato il "Regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato Consultivo degli Utenti";
- il decreto del Presidente n. 1 del 16.06.2021 con il quale è stato costituito il Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Bacchiglione, istituito ai sensi dell'art. 9 della Legge Regionale 27 aprile 2012, n. 17;
- il decreto del Presidente del Consiglio di Bacino Bacchiglione n. 1 del 16.10.2024 con il quale è stato rinnovato il Comitato Consultivo degli utenti;

VISTO l'articolo 3 del Regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato Consultivo degli Utenti che esplicita tra le competenze quanto segue:

1. il Comitato cura gli interessi dell'utenza per quanto riguarda la qualità dei servizi erogati dal Gestore del servizio idrico integrato per l'Ambito Territoriale Ottimale "Bacchiglione";

2. il Comitato è, in particolare, chiamato a partecipare all'elaborazione e all'aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato predisposta dal Gestore, esprimendo proposte e pareri non vincolanti, a tutela dell'utente e volti a garantire i migliori standard di qualità possibili, nonché ogni altro elemento necessario ad una soddisfacente gestione del rapporto contrattuale;

3. il Comitato può, inoltre, essere chiamato dal Consiglio di Bacino ad esprimere pareri sugli atti programmatici e sulla convenzione di affidamento al Gestore e può effettuare analisi, indagini e ricerche aventi ad oggetto la qualità del servizio erogato dal Gestore con riferimento agli standard previsti dalla Carta del servizio idrico integrato;

4. può formulare proposte al Consiglio di Bacino per ricercare miglioramenti nell'erogazione del servizio, e in ogni altro aspetto inerente al miglioramento del servizio e al soddisfacimento dell'utenza;

CONSIDERATO che a seguito della trasmissione a mezzo posta elettronica della bozza della Carta del Servizio, con nota prot. n. 1679 del 22.09.2026 è stata convocata una riunione del Comitato Consultivo degli Utenti, che tra i punti all'ordine del giorno ha trattato "l'adeguamento della Carta del Servizio per tener conto delle modifiche introdotte dalla delibera ARERA 579/2025/R/IDR che ha aggiornato la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII)";

DATO ATTO che durante l'incontro tenutosi in data 29.09.2026 non sono emerse particolari osservazioni da parte del Comitato Consultivo degli Utenti;

PRESO ATTO che per ogni Gestore la Convenzione di gestione vigente prevede all'art. 7 "l'impegno ad adottare e rendere pubblica agli utenti la Carta dei Servizi Idrici predisposta dal Consiglio di Bacino in conformità ai principi espressi nel modello proposto dall'Autorità Nazionale preposta, ed accetta sin d'ora i futuri aggiornamenti";

PRESO ATTO che per ogni Gestore la Convenzione vigente prevede all'articolo 35.1 che la Carta del Servizio è parte integrante - formale e sostanziale - della Convenzione stessa;

RITENUTA la competenza dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Bacchiglione ad approvare detti documenti e nel caso di specie l'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'art. 9 lettera h) della Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino;

VISTA la deliberazione del Comitato Istituzionale n. 34 di reg. del 07.10.2026 che approva la proposta da sottoporre all'Assemblea;

RITENUTO di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, con separata votazione per appello nominale;

VISTO il D.Lgs. 267/2000 e il vigente Regolamento di Contabilità approvato con Deliberazione dell'Assemblea n. 15 del 24.07.2002;

DATO ATTO che in ordine alla presente deliberazione il Direttore ha espresso i pareri di cui all'art. 49 del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267, riportati in calce alla medesima;

CON voti unanimi espressi nei termini di legge

-	Votanti	55	abitanti rappresentati	714.685
-	Favorevoli	55	abitanti rappresentati	714.685
-	Contrari	0	abitanti rappresentati	0
-	Astenuti	0	abitanti rappresentati	0

D E L I B E R A

1. di dare atto che le premesse fanno parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

2. di approvare l'aggiornamento della Carta del Servizio per il gestore AcegasApsAmga S.p.A. come Allegato A;

3. di approvare l'aggiornamento della Carta del Servizio per il gestore acquevenete S.p.A. come Allegato B;

4. di approvare l'aggiornamento della Carta del Servizio per il gestore Viacqua S.p.A. come Allegato C;

5. di dare mandato al Direttore di provvedere agli adempimenti di propria competenza per l'applicazione della presente deliberazione;

La presente deliberazione viene dichiarata, con separata votazione, immediatamente eseguibile,

-	Votanti	55	abitanti rappresentati	714.685
-	Favorevoli	55	abitanti rappresentati	714.685
-	Contrari	0	abitanti rappresentati	0
-	Astenuti	0	abitanti rappresentati	0

PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

(ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18/8/2000 n. 267)

Parere in ordine alla regolarità tecnica.
Si esprime parere: FAVOREVOLE
Data, 08.10.2026

IL DIRETTORE
(Ing. Francesco Corvetti)
Documento informatico firmato digitalmente

ATO
Consiglio di Bacino
Bacchiglione

AcegasApsAmga

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal Consiglio di Bacino dell'Ambito Bacchiglione con deliberazione n. 16 di reg. del 30.11.2016 ed aggiornata con deliberazione n. 8 di reg. del 24.11.2022, n. 6 di reg. del 22.10.2024, n. 7 di reg. del 17.12.2025 e n. 6 di reg. del 22.10.2026

Sommario

1 PREMESSA 4

2 DEFINIZIONI 4

3 PRINCIPI FONDAMENTALI 9

3.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento. 9
3.2 Continuità del servizio. 10
3.3 Partecipazione. 10
3.4 Cortesia. 10
3.5 Efficienza, efficacia e qualità del servizio. 10
3.6 Qualità e sicurezza. 10
3.7 Sostenibilità. 10
3.8 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato. 11

4 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 11

4.1 Efficienza ed efficacia. 11
4.2 Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario). 11
4.3 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento. 11
4.4 Informazione sui tempi di esecuzione. 12
4.5 Tempi di attivazione di nuova fornitura. 12
4.6 Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro 12
4.7 Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale 13
4.8 Tempi di esecuzione voltura. 13
4.9 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi 13

5 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 14

5.1 Apertura al pubblico degli sportelli. 14
5.2 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online. 14
5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento. 15
5.4 Facilitazioni per utenti particolari. 15
5.5 Rispetto degli appuntamenti. 16
5.6 Tempi di attesa agli sportelli. 16
5.7 Tempo medio di attesa servizio telefonico. 16
5.8 Accessibilità al servizio telefonico. 16
5.9 Livello del servizio telefonico. 16
5.10 Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni. 16
5.11 Tempi di risposta ai reclami. 17

6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 18

6.1 Attivazione servizio di somministrazione. 18
6.2 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi. 18
6.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni. 19
6.4 Monitoraggio e controllo dei consumi. 20
6.5 Rettifiche di fatturazione. 20
6.6 Rateizzazione. 20
6.7 Morosità. 21
6.8 Verifica metrica certificata del misuratore. 22
6.9 Verifica della pressione di fornitura. 23

7 CONTINUITA' DEL SERVIZIO 23
7.1 Continuità e servizio di emergenza. 23
7.2 Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate). 23
7.3 Crisi idrica. 24
7.4 Pronto intervento. 24
7.5 Situazioni di pericolo o rischio di danni. 24
7.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite. 25
8 INFORMAZIONE ALL'UTENZA 25
8.1 Accesso all'informazione. 25
8.2 Informazioni. 25
8.3 Accesso agli atti. 26
9 TRATTAMENTO DEI DATI 26
10 LA TUTELA DELL'UTENTE 26
10.1 Procedura di reclamo. 26
10.2 Procedura di segnalazione e contatto. 27
10.3 Controlli esterni. 27
10.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità. 27
10.5 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali. 27
10.6 Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici. 27
11 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 28
12 RAPPORTI CON GLI UTENTI 28
12.1 Codice di comportamento. 28
13 CONTROVERSIE 28
14 VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI 29
15 LE REGOLE DI BASE 29
16 INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA 30
17 INFORMAZIONE SU UNITA' DI MISURA, LETTURE E CONSUMI 31

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici” e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato” e recepisce, inoltre, le direttive contenute nelle delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e se ne conforma automaticamente anche prima della loro formale integrazione.
La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il gestore assume nei confronti del cittadino-utente con l’obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-utenti e il gestore.
La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l’erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in **Tabella 1**, l’utente finale ha diritto a un indennizzo automatico.
Con questo documento il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. La Carta del servizio è anche disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del gestore.
Le condizioni più favorevoli riportate nella Carta sono sostitutive di quelle presenti nei contratti di fornitura.
La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e utenti: i cittadini-utenti sono intesi come titolari di diritti; il gestore deve riconoscere e garantire agli utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l’accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

- accettazione del preventivo: è l’accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);
- acquedotto: è l’insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione;
- albero fonico o IVR (Interactive voice responder): è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall’utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore
- allacciamento idrico: è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio a uno o più utenti; esso di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta principale della rete di distribuzione del gestore idrico integrato e termina al punto di consegna dell'acquedotto; l'allacciamento idrico costituisce parte della rete del gestore del servizio idrico integrato, che ne risulta pertanto responsabile, salvo comprovate cause di forza maggiore o comunque non imputabili al gestore stesso, ivi inclusa la documentata impossibilità del gestore idro-potabile di accedere o intervenire su tratti di rete idrica ricadenti in proprietà privata;
- allacciamento fognario: è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- area personale: è uno spazio privato nell’ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal

gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;

- assistente vocale: è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;
- atti autorizzativi: sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- attivazione della fornitura: è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (o "ARERA"): è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- call center: è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- causa di forza maggiore per mancato rispetto standard: sono atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi e comunque atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili al gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni laddove previsto dalla normativa di settore;
- cessazione: è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- Consiglio di Bacino "Bacchiglione": è l'Ente istituito come forma di cooperazione tra i comuni ricadenti nel medesimo Ambito Territoriale Ottimale, ai sensi della L.R. 27 aprile 2012 n.17 e s.m.i., cui sono demandate, ai sensi dell'art.142 del D. Lgs. 152/2006, le funzioni di organizzazione del Servizio Idrico Integrato, scelta della forma di gestione, predisposizione della convenzione di gestione per la regolazione dei rapporti tra Ente d'Ambito e il gestore, predisposizione della tariffa nell'osservanza del metodo tariffario adottato dall'ARERA e relativa trasmissione a quest'ultima per l'approvazione, determinazione e modulazione delle tariffe all'utenza, affidamento della gestione e relativo controllo. A livello nazionale è identificato anche come Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO);
- contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono: è l'atto stipulato fra l'utente finale ed il gestore del servizio;
- data di invio è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- data di ricevimento è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
  - per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

  Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
- dati di qualità: sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- deposito cauzionale: è il versamento di una somma che il gestore può richiedere all'utente finale, all'atto della stipulazione del contratto, nei limiti di quanto disposto dall'Autorità in sede di regolazione della qualità del servizio. Il deposito cauzionale deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, maggiorato in base al saggio degli interessi legali;
- depurazione: è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi e le eventuali sezioni di recupero energetico e di materia;
- disattivazione della fornitura: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- fognatura: è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, gli emissari, i derivatori e le stazioni di sollevamento, fino alla sezione di depurazione;
- gestore: è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- giorno feriale: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- indennizzo automatico: è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- interruzione del servizio di acquedotto: è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono

ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

- interruzioni non programmate: sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- interruzioni programmate: sono le interruzioni del servizio di acquedotto differenti da quelle non programmate di cui alla precedente punto;
- lavoro semplice: è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- lavoro complesso: è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- lettura: è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- limitazione della fornitura: è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- livello di pressione: è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
- livello o standard generale di qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- livello o standard specifico di qualità: è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- misuratore dei volumi (di seguito misuratore o contatore): è il dispositivo posto nel punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- morosità dell'utente finale (o morosità): è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- operatore: è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- portata: è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- punto di consegna dell'acquedotto: è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale (sistema di distribuzione interna) ed è posto in corrispondenza del misuratore dei volumi (contatore). La responsabilità del gestore del servizio idrico integrato si estende fino a tale punto di consegna, salvo comprovate cause di forza maggiore o del servizio comunque non imputabili al gestore stesso, ivi inclusa la documentata impossibilità del gestore di accedere o intervenire su tratti di rete idrica ricadenti in proprietà privata;
- punto di scarico in fognatura: è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- REMSI: è la "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR e s.m.i.;
- riattivazione della fornitura: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- richiesta scritta di informazioni: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richiesta scritta di rettifica di fatturazione: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- risoluzione del contratto per morosità: è la risoluzione del contratto – anche con rimozione del contatore - effettuata d'ufficio dal gestore nei casi in cui il mancato pagamento da parte dell'utente finale perduri, dopo la sospensione o la limitazione della fornitura, oltre i tempi stabiliti dalla regolazione ARERA;
- RQSII: è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i.;
- Servizio Idrico Integrato (SII): è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- sopralluogo: è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- sportello on-line: è lo sportello riservato agli utenti registrati sul sito del gestore e che fornisce servizi specifici;
- sospensione del servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- subentro: è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- TIBSI: è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e s.m.i.;
- TICSI: è il "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici", recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017;
- TIMSII: è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)";
- tipologie d'uso o categorie d'uso: sono le tipologie come meglio definite dal TICSI;
- utenza condominiale: è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- utente finale: è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- utente finale disalimentabile: è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;
- utente finale non disalimentabile: è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, il gestore del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura. Fanno parte di tale categoria gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad uso pubblico non disalimentabile (ospedali e strutture ospedaliere, casa di cura ed assistenza, presidi operativi di urgenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui un'eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello stato, tra cui le "bocche antincendio");
- utenti indiretti: sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- voltura: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore basa il proprio rapporto con i cittadini-utenti sui principi generali di seguito descritti.

3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra 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.
Il gestore si impegna ad agire nei confronti del cittadino-utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

3.2. Continuità del servizio.

Il gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne 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.

3.3. Partecipazione.

L'utente finale può richiedere al gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'utente finale da parte del gestore. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'utente finale.

3.4. 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. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli utenti.

3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. E' 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.

3.6. Qualità e sicurezza.

Il gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'utente finale 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.

3.7. Sostenibilità.

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso della stessa di tipo sostenibile. Il gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'utenza, a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (www.acegasapsamga.it).

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), concordati con l'EGA, e ai quali il gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.
Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

4.1. Efficienza ed efficacia.

Il gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni.

4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario).

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'utente finale e la data di messa a sua disposizione del preventivo.
Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del gestore.
Il preventivo di spesa deve essere redatto secondo le indicazioni di cui all'art. 20 dell'Allegato A della RQSII, specificando la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complesse (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri utenti etc.).
Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo = (10) gg lavorativi
Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo = (20) gg. lavorativi

4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

E' il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura.
Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri utenti).

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici = (15) gg. lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici = (20) gg. lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.4. Informazione sui tempi di esecuzione.

I tempi delle prestazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte del gestore, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'utente finale. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente finale, il gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'utente finale stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'utente finale a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

4.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

E' il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura, fatti salvi accordi diversi, ovvero si considera il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura. Pertanto, il tempo di attivazione decorre dal momento di ricezione della documentazione necessaria alla stipula del contratto.
Tempo massimo di attivazione = (05) gg. lavorativi
Nel caso in cui l'utente finale titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento delle fatture non saldate sul primo punto di fornitura.

4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.

E' il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione.
Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.
Tempo massimo di riattivazione fornitura = (05) gg. lavorativi
Tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore = (10) gg lavorativi

4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale.

E il tempo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione. Nel caso in cui il misuratore (di seguito anche contatore) sia posizionato in proprietà privata, l'utente finale deve garantirvi l'accesso e il gestore provvederà a concordare con quest'ultimo l'appuntamento per eseguire la disattivazione.

A partire dal 1° gennaio 2027, a seguito della cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità concernenti reclami o richieste di informazioni e delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.

Tempo massimo = (07) gg. lavorativi

4.8. Tempi di esecuzione voltura.

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo utente finale e la data di attivazione della fornitura da parte del gestore.
Tempo massimo = (05) gg lavorativi
Al momento della richiesta di voltura il nuovo utente finale deve comunicare l'autolettura che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto. Nel caso in cui l'autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura e stata limitata ovvero sospesa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

4.9. Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
Per lavoro si intende qualsiasi lavorazione richiesta dall'utente finale su impianti in gestione alla Società (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 4.2 e 4.3.
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 finale sono i seguenti:

- **Tempo massimo di esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi**;

- **Tempo massimo di esecuzione lavori complessi: 30 giorni lavorativi.**

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione di lavori complessi viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta di autorizzazione presentata dal gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo. Il gestore è tenuto a comunicare all'utente finale l'avvenuta richiesta di atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.
Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti autorizzativi quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali atti siano stati indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo di effettuazione di tali prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna degli atti.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.

Il gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l'orario di apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati.

Presso lo sportello clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente alla fornitura, i propri consumi.
Il gestore garantisce che l'orario complessivo di apertura degli sportelli nel territorio della provincia sia:
- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì.
Gli orari vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli utenti, pubblicati sul sito Internet aziendale.
Sul sito internet del gestore www.acegasapsamga.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui: orari sportelli e loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, form di contatto e altro ancora.

5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.

Agli utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde del Servizio Clienti **800.237.313**, servizio gratuito sia da rete fissa che da rete mobile, oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata; anche tramite portale WEB (sportello on line) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto.
Gli operatori Call Center forniscono il servizio per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.

Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:
- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il codice contratto.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale all'interno del sito internet, la funzione "**Sportello online**" previa registrazione dell'utente stesso all'indirizzo **servizionline.acegasapsamga.it**, con la possibilità di inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026), e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
Nel sito sono indicate anche le modalità e la documentazione necessaria per l'inoltro delle richieste al gestore.
Al fine di agevolare l'utenza nella presentazione delle richieste, nelle diverse sezioni del sito, sono a disposizione i moduli per ciascuna tipologia di pratica.

5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:
- tramite il bollettino premarcato allegato alla bolletta presso tutti gli sportelli postali o bancari, è pertanto escluso l'utilizzo di bollettino bianco non premarcato. In caso di smarrimento del bollettino premarcato l'utente finale deve rivolgersi al servizio clienti. L'operazione è gratuita presso le banche convenzionate che sono indicate sul bollettino stesso;
- richiedendo alla Banca o all'Ufficio Postale presso cui si è correntisti la domiciliazione della bolletta;
- tramite bonifico bancario alle coordinate bancarie (IBAN) indicate in bolletta e specifiche per ogni utente finale. In questo caso l'utente finale dovrà indicare nella causale il proprio codice cliente e il riferimento specifico del numero di bolletta;
- presso i Punti Vendita abilitati COOP, PUNTOLIS per importi fino ad € 1500, MOONEY per importi fino ad € 4999;
- presso le banche aderenti al servizio CBILL;
- con carta di credito, bonifico MyBank, Click & Pay, Bancomat Pay, Postepay, PayPal, Apple pay, Satispay e pagoPA accedendo al sito di cui al seguente link: https://servizionline.acegasapsamga.it/
- presso gli Sportelli Bancomat UniCredit;
- tramite lo Sportello on-line.

5.4. Facilitazioni per utenti particolari.

Il gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato. Tra questi:
- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto agli standard;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, etc.);
- percorsi preferenziali agli sportelli.

5.5. Rispetto degli appuntamenti.

Il gestore, ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'utente finale o un suo delegato.
In questo caso l'utente finale deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'appuntamento concordato con il gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16.
Il gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.
Fascia puntualità appuntamenti = (3) ore
Preavviso minimi disdetta appuntamento = (24) ore nel 95% degli appuntamenti disdetti

5.6. Tempi di attesa agli sportelli.

Trattasi del tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del gestore.
I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:
Tempo medio = (20) min.
Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (60) min. sul 95% delle singole attese

5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico.

E' il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore, o l'assistente vocale, o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
Tempo medio di attesa = (240) secondi rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.8. Accessibilità al servizio telefonico.

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.
Accessibilità al servizio telefonico > 90% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.9. Livello del servizio telefonico.

Rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100.
Livello del servizio telefonico ≥ 80% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni.

L'utente finale può inoltrare al gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:
- a mezzo posta - protocollo aziendale sede Corso Stati Uniti 5/A, 35127 Padova;
- a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo info.pd@acegasapsamga.it;
- a mezzo PEC acegasapsamga_PD@cert.acegasapsamga.it;
- sito internet https://www.acegasapsamga.it/assistenza;

Il gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di informazione utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i contenuti minimi previsti dall'art. 50 dell'Allegato A della RQSII.

Qualora la richiesta di informazioni sia inviata ricorrendo allo sportello online o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.
Tempo massimo = (30) gg lavorativi

5.11. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito ≪reclamo≫ qualunque comunicazione in cui gli utenti manifestano in forma scritta insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità, e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal gestore (posta elettronica, indirizzo postale e via sportello Web) con i mezzi più congeniali all'utente finale:
- a mezzo posta - protocollo aziendale sede Corso Stati Uniti 5/A, 35127 Padova;
- fax n. 049/8701541;
- a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo info.pd@acegasapsamga.it;
- a mezzo PEC acegasapsamga_PD@cert.acegasapsamga.it;
- sito internet https://www.acegasapsamga.it/assistenza;
- attraverso la consegna del modulo appositamente predisposto dal gestore e disponibile agli sportelli e sul sito internet;

Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'utente finale.

Il gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'utente finale.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto o, fino al 31 dicembre 2026, alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i contenuti minimi previsti dall'art. 50 dell'Allegato A della RQSII.
L'utente finale può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal gestore, disponibile sul sito internet www.acegasapsamga.it e presso gli Sportelli, oppure fornendo almeno i seguenti dati:
- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- motivo del reclamo.

Qualora il reclamo sia inviato ricorrendo allo sportello online o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Attivazione servizio di somministrazione.

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'utente finale stipula con il gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:
- Eventuali oneri di sopralluogo per uscita operatore*;
- Deposito cauzionale**;
* Solo in caso di voltura contrattuale con contestuale certificazione della lettura del misuratore da parte del subentrato e del subentrante, non viene disposto il sopralluogo (l'importo è passibile di revisioni su indicazione dell'EGA/ARERA);
** Cosi come disciplinato dall'ARERA.

6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma secondo le indicazioni di cui agli artt. 7, 8 e 9 della TIMSII.
Il gestore è tenuto, pertanto, 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'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

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

- telefonando al numero verde gratuito sia da rete fissa che da rete mobile 800 237

313;
- **via sms al numero 4390032047;**
- e-mail: info.pd@acegasapsamga.it;
- tramite lo Sportello on Line previa registrazione dell'utente finale all'indirizzo **servizionline.acegasapsamga.it**;
- direttamente agli sportelli presso la sede di Padova, Passaggio Saggin, 3, complesso "La Cittadella" e a quelli dislocati nella Provincia.

Per alcune tipologie di utenze, i cui impianti presentano caratteristiche atipiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo i c.d. incassi misti), le modalità di rilevazione dei consumi e di fatturazione potranno essere oggetto di disciplina speciale da parte del gestore, fermo restando il rispetto degli standard qualitativi previsti da ARERA.

La periodicità di fatturazione minima è la seguente:
- 2 bollette/anno se consumi ≤ 100 mc
- 3 bollette/anno se 100 mc < consumi < 1.000 mc
- 4 bollette/anno se 1.000 mc < consumi ≤ 3.000 mc
- 6 bollette/anno se consumi > 3.000 mc.

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, tuttavia, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi nel rispetto di quanto previsto dall'Articolo 10, comma 10.3, del TIMSII.
Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.
Tempo emissione fattura = (45) gg solari

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20 gg solari dalla data di emissione.
La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.
In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e il numero degli acconti fatturati, invitando il cliente a comunicare l'autolettura del contatore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura il gestore è tenuto a dare informazione preliminare agli utenti finali secondo le previsioni di cui all'art. 7, comma 4), della TIMSII.

6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.

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

Per la trasparenza dei documenti di fatturazione il gestore è tenuto, comunque, ad attenersi alla direttiva di cui alla delibera ARERA 586/2012/R/IDR come successivamente integrata e modificata.

6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'utente finale è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del misuratore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
In caso di manomissioni o guasti l'utente finale deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti **800.996.062** (24 ore su 24) del Pronto intervento.
In caso di anomalie, anche potenziali, l'utente finale potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori presso gli sportelli, tramite il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o al numero verde del Pronto Intervento **800.996.062**.
Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.5. Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.
Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'utente finale.
Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del successivo art. 6.6, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Fino al 31 dicembre 2026, il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
A partire dal 1° gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall'utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Tempo di rettifica fatturazione = (60) gg lavorativi
Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione fino al 31.12.2026 = (30) gg lavorativi per il 95% delle richieste

6.6. Rateizzazione.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
Qualora sussistano le condizioni 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 termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

6.7. Morosità

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.
Trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore provvede ad inviare - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata A.R. o posta elettronica certificata. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati e trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può procedere con la costituzione in mora, tramite raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.
Il gestore garantisce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora con le modalità ed i tempi previsti dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).
In caso di mancato pagamento entro i termini indicati nella costituzione in mora, in assenza di una richiesta di rateizzazione presentata nei termini previsti e al ricorrere delle condizioni previsti dagli artt. 7 e 8 della Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr (REMSI), il gestore procederà senza ulteriori comunicazioni alla limitazione /sospensione /disattivazione per morosità della fornitura in base alla categoria di appartenenza nel rispetto delle modalità previste dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA):

- Uso Domestico Residente: in prima istanza si procede con la limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, e solo successivamente il gestore potrà far seguire la sospensione/disattivazione per morosità, salvo le utenze oggetto di Bonus Idrico Nazionale;
- Utenti finali non disalimentabili: nei casi e secondo le modalità previste dalla REMSI può essere effettuata la limitazione della fornitura, garantendo il quantitativo minimo essenziale di acqua. Non può essere effettuata la sospensione né la disattivazione per morosità della fornitura;
- Per le altre tipologie di utenza si provvede alla sospensione e alla successiva disattivazione per morosità.

Per la riattivazione della fornitura ovvero per la rimozione del limitatore di flusso l'utente finale deve provvedere al pagamento di quanto dovuto con le modalità previste dal precedente punto 5.3. e deve presentare al gestore copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento con le seguenti modalità:

- e-mail: riattivazioni@acegasapsamga.it;
- fax 049/8701541;
- Numero verde 800.237.313 con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via mail all'indirizzo riattivazioni@acegasapsamga.it;
- Sportelli presenti sul territorio.

La riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità avviene, a partire dalla comunicazione di avvenuto pagamento, entro:

Tempo massimo = (02) gg feriali.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno successivo. In caso di errata interruzione della fornitura, il gestore s'impegna all'immediata riattivazione.
Nel caso in cui il pagamento della bolletta avvenga in data successiva alla sua data di scadenza, il gestore ha diritto alla corresponsione degli interessi di mora nella misura del tasso fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%) per ogni giorno di ritardo con decorrenza dal primo giorno successivo alla scadenza della bolletta, nonché alla corresponsione delle spese per l'invio dei solleciti di pagamento, salvo che l'utente finale dimostri che il ritardo nel pagamento non sia derivante da causa a lui imputabile.
In relazione a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/2017) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (n. 160 del 2019) ed alle conseguenti deliberazioni ARERA, a partire dalle bollette con scadenza successiva al 1° gennaio 2020, il diritto all'esazione degli importi riportati nelle bollette del servizio idrico integrato è soggetto al termine di prescrizione biennale. Il gestore si impegna, pertanto, ad applicare quanto disposto da ARERA nella Delibera 547/2019/R/idr e s.m.i.
A fronte di un mancato rispetto da parte del gestore delle procedure previste dalla REMSI è previsto un indennizzo automatico come riportato in Tabella 2.

6.8. Verifica metrica certificata del misuratore.

L'utente finale può richiedere per iscritto al gestore la verifica da parte dello stesso gestore o di un soggetto terzo abilitato, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile. Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.
Tempo massimo = (10) gg lavorativi
Il gestore mette a disposizione dell'utente finale l'esito della verifica a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa a seconda che sia effettuata presso l'utente finale o in laboratorio.
Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco = (10) gg lavorativi
Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio = (30) gg lavorativi
Qualora, in seguito a verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta rispetto a quanto previsto dal D.M. 93/17, il gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) ricalcolando gli stessi a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile (lettura validata), e comunque per un periodo massimo di 365 giorni precedenti la data di richiesta della verifica, secondo quanto previsto dall'allegato A della Delibera ARERA 218/2016, sulla base del Cs (Consumo stimato) ricalcolato in funzione dei risultati della verifica metrologica.

Qualora non si disponga di consumi storici per la ricostruzione del consumo del contatore malfunzionante, può essere considerata come base di ricalcolo, con giudizio motivato del gestore, il consumo medio giornaliero rilevato dal nuovo contatore, per un congruo periodo di almeno 6 mesi. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della misura, all'utente finale sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica presso il soggetto certificato.
Nel caso in cui l'utente finale richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica.

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni di cui all'art. 5.10 della presente Carta del S.I.I.

6.9. Verifica della pressione di fornitura.

L'utente finale può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale.
Nel caso in cui l'utente finale richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.
Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, il gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni.
Il gestore mette a disposizione dell'utente finale l'esito della verifica entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza.

Il gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.
Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Il gestore in caso di interruzioni fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utente finale.
In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).

Sono le interruzioni del servizio dovute all'esecuzione di interventi o manovre programmate sulla rete, precedute da un preavviso agli utenti interessati (sono esclusi gli interventi dovuti a guasto).

Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al punto precedente, gli utenti interessati dalla sospensione vengono avvisati col preavviso minimo di 2 gg solari. La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità immobiliare e, in casi particolari, direttamente all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.
Tempo massimo di sospensione servizio acqua:
- interventi sulla rete = 24 ore

7.3. Crisi idrica.

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:
- invitare l'utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

7.4. Pronto intervento.

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura e gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800.966.062**.
Il gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
Il gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.
Gli utenti hanno a disposizione per chiamate e segnalazioni interruzioni e guasti il numero verde **800.966.062** anch'esso disponibile 24 ore su 24 (gratuito da rete fissa e mobile).
Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente finale ovvero il segnalante parli con un operatore o la chiamata si concluda per rinuncia prima dell'inizio della conversazione, il gestore è tenuto a registrare tutti gli elementi di cui all'art. 75 dell'Allegato A della RQSII e a partire dal 1° gennaio 2027, data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, anche laddove differita qualora siano necessari uno o più interventi successivi alla messa in sicurezza dei luoghi, con granularità pari al minuto.

Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate.

7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni.

Tempo massimo per primo intervento: **3 ore** (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) 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.

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

Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

7.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il gestore è impegnato in un programma per il contenimento dei consumi e per la prevenzione dell'inquinamento delle falde ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso all'informazione.

Il gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

Per garantire all'utente finale la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Sportelli, Call Center;
- Sito internet;
- Portale web;
- bollette e allegati;
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media);
- riviste, brochure e opuscoli informativi;
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali;
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta;
- campagne d'informazione speciali;
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del gestore.

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

- disponibili presso la sede aziendale e gli sportelli distribuiti sul territorio;
- trasmissibili direttamente agli utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde, attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale e presso le sedi di sportello negli orari di apertura.

8.2. Informazioni.

Il gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli utenti:

- copia della vigente Carta dei Servizi (disponibile solo su sito internet);

- copia dei vigenti Regolamenti (disponibile solo su sito internet);
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti;
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e volture);
- gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture);
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici;
- andamento del servizio di fognatura e depurazione (informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti di scarico, etc.);
- informazioni sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati (messa a disposizione solo su specifica richiesta dell'utente finale);
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'utente finale;
- le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità;
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie;
- la procedura per la presentazione di eventuali reclami;
- un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
- un servizio chiaro e comprensibile con riferimento a tutto ciò che viene segnalato;
- i sondaggi e le interviste in materia di customer satisfaction.

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli utenti, il gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

8.3. 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.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli utenti nel pieno rispetto dei principi fondamentali dettati dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs 196/2003 e s.m.i.. Il tutto secondo quanto specificato nell'informativa privacy resa disponibile dal gestore e consultabile sul proprio sito internet (www.acegasapsamga.it).

10. LA TUTELA DELL'UTENTE

L'utente finale può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta del Servizio tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800.237.313**. Nel caso in cui l'utente finale non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo con le modalità specificate al paragrafo 5.11.

10.1. Procedura di reclamo.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal gestore (posta elettronica, indirizzo postale e via sportello Web) con i mezzi più congeniali all'utente finale:
- comunicazione scritta a mezzo posta - protocollo aziendale sede Corso Stati Uniti 5/A, 35127 Padova;
- fax n. 049/8701541;

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo info.pd@acegasapsamga.it;
- a mezzo PEC acegasapsamga_PD@cert.acegasapsamga.it;
- attraverso la consegna del modulo appositamente predisposto dal gestore e disponibile agli sportelli e sul sito internet.

Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'utente finale.
Il gestore effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'utente finale secondo le tempistiche previste al paragrafo 5.11.

10.2. Procedura di segnalazione e contatto.

Eventuali segnalazioni e contatti possono avvenire attraverso i seguenti canali:
- in forma scritta all'indirizzo postale Corso Stati Uniti 5/A, Padova;
- telefonicamente al numero verde clienti;
- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio, per essere definito reclamo, può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'utente finale;
- all'indirizzo PEC acegasapsamga_PD@cert.acegasapsamga.it
- attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito Internet aziendale;
- al numero di fax: 049/8701541.

10.3. Controlli esterni.

Qualora l'utente finale ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi al Consiglio di Bacino (EGATO) ed all'ARERA come previsto dal successivo art. 13.

10.4. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:
a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
b) cause imputabili all'utente finale, quali la mancata presenza dell'utente finale a un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente finale;
c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

10.5. 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.

10.6. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.

A fronte di un mancato rispetto da parte del gestore degli standard specifici riportati nella Tabella 1, è previsto un indennizzo automatico base corrisposto all'utente finale nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta.
Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

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

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

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo:
- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente art. 10.4;
- fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella RQSII.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer satisfaction). Sarà data diffusione ai risultati di tali rilevazioni rendendoli disponibili agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.
Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal gestore.

12. RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1. Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini-utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:
- il personale è tenuto a trattare i cittadini-utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- i dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche;
- le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile diritti dei cittadini-utenti.

13. CONTROVERSIE

In caso di controversia l'utente finale può attivare la procedura di conciliazione prevista dal Protocollo d'Intesa siglato tra il gestore e le Associazioni di Tutela dei consumatori operanti sul territorio. Trattasi di uno strumento stragiudiziale, alternativo a quello giudiziario, per la risoluzione delle controversie. Sul sito internet www.acegasapsamga.it vengono pubblicati il Regolamento di Conciliazione, dove sono indicate le modalità per attivare la procedura,

l'apposito modulo di richiesta e i recapiti presso i quali è possibile trasmettere la domanda. In alternativa è possibile presentare domanda di conciliazione mediante il Servizio Conciliazione dell'ARERA al quale il gestore si impegna a partecipare con le procedure riportate nel sito dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente all'indirizzo: *http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen*.

14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è approvata con delibera dell'Assemblea Consiglio di Bacino e soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.
Provvedimenti legislativi o deliberazioni dell'ARERA, successive all'emanazione della presente Carta del Servizio idrico integrato, possono comportare l'automatica modifica o l'abrogazione parziale o totale delle norme in essa contenute.
Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

15. LE REGOLE DI BASE

Il gestore, in ogni caso, è tenuto ad applicare la disciplina prevista dalla normativa del Servizio Idrico Integrato.
La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche è assicurata una dotazione non inferiore a 50 litri/abitante/giorno.
La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'utente finale idonee prescrizioni tecniche.
La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'utente finale. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le principali condizioni di fornitura sono consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto (del quale costituiscono parte integrante). E' possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del gestore.
La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.
Le tariffe applicate dal gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.
E' fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.
L'erogazione del servizio può essere sospesa nei casi previsti dall'art. 24 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA

Ciò che ciascun utente finale paga dipende dai servizi di cui usufruisce: acquedotto, fognatura e depurazione sono addebitati separatamente, in modo che ognuno paghi solo i servizi attivi presso il suo punto di fornitura.

Servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione, controllata e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze.
Servizio di fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore.

Servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti per essere restituite all'ambiente senza compromettere l'ecosistema del corpo idrico ricettore.

Le tariffe sono inoltre differenziate in funzione dell'uso (domestico residente, domestico non residente, industriale, artigianale e commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico) e per le utenze domestiche residenti, diversamente da tutti gli altri usi, è prevista una tariffa agevolata.
Per ciascun servizio viene addebitata:
- una quota fissa, finalizzata a coprire parte dei costi necessari a garantire i servizi indipendentemente dal consumo. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.
- una quota variabile, calcolata sulla base del consumo misurato dal contatore o del consumo stimato in assenza di letture o autoletture.

Per i servizi di fognatura e depurazione è applicata una tariffa unitaria fissa proporzionale al consumo (euro per metro cubo), mentre per l'acquedotto sono previsti diversi scaglioni di prezzo, crescenti in funzione del consumo, in modo tale che i consumi essenziali abbiano un costo basso e accessibile a tutti, e in modo da premiare un uso responsabile della risorsa e penalizzare gli sprechi.
Per le utenze domestiche residenti, gli scaglioni sono proporzionali al numero di componenti della famiglia: più è grande la famiglia più metri cubi sono compresi in ciascun scaglione. Quindi, più è grande la famiglia più metri cubi di acqua vengono pagati con la tariffa agevolata, la più economica. (In attesa di implementare e completare l'anagrafica delle utenze con l'effettiva numerosità si considera un'utenza standard composta da 3 persone).

Altri oneri: Comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Componenti di perequazione: Si tratta di addebiti, a carico di tutti i clienti del servizio di una certa tipologia di clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamita naturali o per le agevolazioni sociali.

Bonus sociale idrico: è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione per le famiglie in condizione di disagio economico e sociale. Il bonus sociale idrico è definito dall'Autorità di regolazione nazionale, mentre a livello locale possono essere definite ulteriori misure definite "bonus idrico integrativo".

Bonus idrico integrativo: l'Ente d'Ambito può deliberare ulteriori forme di agevolazione sociale per gli utenti disagiati. Si rimanda allo specifico Regolamento.

Metodo di calcolo della bolletta: nel calcolo dell'importo si utilizza il "*pro die*" vale a dire il consumo medio giornaliero. Per stabilire la suddivisione del consumo nei vari scaglioni, sia l'ampiezza degli scaglioni sia i consumi rilevati vengono rapportati ad un valore giornaliero e moltiplicati per il numero di giorni oggetto di fatturazione.
Supponiamo ad esempio di dover calcolare l'importo per il servizio di acquedotto per una famiglia residente di 3 persone che ha consumato 35 mc d'acqua in 100 giorni (pro die medio pari a 0,35 mc/giorno, ovvero 350 litri d'acqua in un giorno).
Per questa tipologia di utenza il primo scaglione, quello con tariffa agevolata, è di 72 mc/anno. Riparametrato su un periodo di 100 giorni risulta pari a 72/365x100=20 mc.
Il secondo scaglione va da 73 a 144 mc/anno. Riparametrato sul periodo di 100 giorni otteniamo uno scaglione pari a 144/365x100=39 mc.
Ciò significa che, dei 35 metri cubi consumati dalla famiglia nei 100 giorni, 20 mc saranno fatturati con la tariffa agevolata del primo scaglione e 15 mc con la tariffa del secondo scaglione.

17. INFORMAZIONE SU UNITA' DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l'unita di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici del cliente disponibili al gestore.

Tabella 1: Standard generali, specifici ed indennizzi

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	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	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	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	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento 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	Specifico	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	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	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	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	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
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	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	Generale	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 intervento per la verifica del misuratore	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	30 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 sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	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 arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	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	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	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	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	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	Generale	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)	Generale	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)	Generale	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 l'assistente vocale, o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata del servizio di acquedotto (S1)	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	se 24≤S3<48 ore = 30 euro; se 16≤S3<24 ore = 60 euro; se S3<16 ore = 90 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR)	Specifico	2/anno	SR 1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	se SR1=1/anno = 30 euro se SR1=0/anno = 60 euro
		3/anno	SR 2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	se SR2=2/anno = 30 euro se SR2=1/anno = 60 euro se SR2=0/anno = 90 euro
SP	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	se 24≤SP<48 ore = 30 euro; se 16≤SP<24 ore = 60 euro; se SP<16 ore = 90 euro

Tabella 2: Indennizzi previsti per la gestione della morosità

Indicatore	Indennizzo
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità senza aver inviato il sollecito bonario di pagamento	10 euro
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in anticipo rispetto a quanto indicato nella comunicazione di costituzione in mora	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità senza aver rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale	
Fornitura sospesa/disattivata per morosità ad un utente finale Non Disalimentabile	30 euro
Fornitura disattivata per morosità ad un utente finale Domestico Residente, salvo il caso in cui si verifichi: a) la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso; b) le medesime utenze non abbiamo provveduto, nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata nonostante l'utente finale abbia inviato la comunicazione di avvenuto pagamento entro i termini e le modalità previste	

ATO
Consiglio di Bacino
Bacchiglione

acquevenete
SOCIETÀ BENEFIT



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal Consiglio di Bacino dell'Ambito Bacchiglione con deliberazione n. 16 di reg. del 30.11.2016 ed aggiornata con deliberazione n. 8 di reg. del 24.11.2022, n. 6 di reg. del 22.10.2024, n. 7 di reg. del 17.12.2025 e n. 6 di reg. del 22.10.2026

SOMMARIO

1. PREMESSA 4
2. DEFINIZIONI 4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI 9
3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento 9
3.2. Continuità del servizio. 9
3.3. Partecipazione. 9
3.4. Cortesia. 9
3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio. 10
3.6. Qualità e sicurezza. 10
3.7. Sostenibilità. 10
3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato. 10
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 10
4.1. Efficienza ed efficacia. 10
4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario). 11
4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento. 11
4.4. Informazione sui tempi di esecuzione. 11
4.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura. 12
4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro. 12
4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale. 12
4.8. Tempi di esecuzione voltura 13
4.9. Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi 13
5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 14
5.1. Apertura al pubblico degli sportelli. 14
5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online. 14
5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento. 15
5.4. Facilitazioni per utenti particolari 15
5.5. Rispetto degli appuntamenti. 15
5.6. Tempi di attesa agli sportelli. 15
5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico 16
5.8. Accessibilità al servizio telefonico 16
5.9. Livello del servizio telefonico 16
5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni. 16
5.11. Tempi di risposta ai reclami. 17
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 18
6.1. Attivazione servizio di somministrazione. 18
6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi. 18
6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni. 19
6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi. 20
6.5. Rettifiche di fatturazione. 20
6.6. Rateizzazione 20
6.7. Morosità 21
6.8. Verifica metrica certificata del misuratore. 23
6.9. Verifica della pressione di fornitura. 23
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO 24
7.1. Continuità e servizio di emergenza 24

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate). 24
7.3. Crisi idrica 24
7.4. Pronto intervento. 25
7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni. 25
7.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite. 25
8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA 26
8.1. Accesso all'informazione. 26
8.2. Informazioni. 26
8.3. Accesso agli atti. 27
9. TRATTAMENTO DEI DATI 27
10. LA TUTELA DELL'UTENTE 27
10.1. Procedura di reclamo. 27
10.2. Controlli esterni. 27
10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità. 27
10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali. 28
10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici. 28
11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 29
12. RAPPORTI CON GLI UTENTI 29
12.1. Codice di comportamento. 29
13. CONTROVERSIE 29
14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI 29
15. LE REGOLE DI BASE 30
16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA 30
17. INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI 32

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*" e recepisce, inoltre, le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e se ne conforma automaticamente anche prima della loro formale integrazione.
La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il gestore assume nei confronti del cittadino-utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-utenti e il gestore.
La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1, l'utente finale ha diritto a un indennizzo automatico.
Con questo documento il gestore si impegna a rispettare i determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. La Carta del servizio è anche disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del gestore.

Le condizioni più favorevoli riportate nella Carta sono sostitutive di quelle presenti nei contratti di fornitura.
La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e utenti: i cittadini-utenti sono intesi come titolari di diritti; il gestore deve riconoscere e garantire agli utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

• accettazione del preventivo: è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);
• acquedotto: è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione;
• albero fonico o IVR (Interactive voice responder): è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
• allacciamento idrico: è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio a uno o più utenti; esso di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta principale della rete di distribuzione del gestore idrico integrato e termina al punto di consegna dell'acquedotto; l'allacciamento idrico costituisce parte della rete del gestore del servizio idrico integrato, che ne risulta pertanto responsabile, salvo comprovate cause di forza maggiore o comunque non imputabili al gestore stesso, ivi inclusa la documentata impossibilità del gestore idro-potabile di accedere o intervenire su tratti di rete idrica ricadenti in proprietà privata;
• allacciamento fognario: è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
• area personale: è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei

servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;
• assistente vocale: è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;
• atti autorizzativi: sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
• attivazione della fornitura: è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
• Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (o "ARERA"): è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
• call center: è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
• causa di forza maggiore per mancato rispetto standard: sono atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi e comunque atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili al gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni laddove previsto dalla normativa di settore;
• cessazione: è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
• Consiglio di Bacino "Bacchiglione": è l'Ente istituito come forma di cooperazione tra i comuni ricadenti nel medesimo Ambito Territoriale Ottimale, ai sensi della L.R. 27 aprile 2012 n.17 e s.m.i., cui sono demandate, ai sensi dell'art.142 del D. Lgs. 152/2006, le funzioni di organizzazione del Servizio Idrico Integrato, scelta della forma di gestione, predisposizione della convenzione di gestione per la regolazione dei rapporti tra Ente d'Ambito e il gestore, predisposizione della tariffa nell'osservanza del metodo tariffario adottato dall'ARERA e relativa trasmissione a quest'ultima per l'approvazione, determinazione e modulazione delle tariffe all'utenza, affidamento della gestione e relativo controllo. A livello nazionale è identificato anche come Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO);
• contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono: è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
• data di invio è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
• data di ricevimento è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

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

• dati di qualità: sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

• deposito cauzionale: è il versamento di una somma che il gestore può richiedere all'utente finale, all'atto della stipulazione del contratto, nei limiti di quanto disposto dall'Autorità in sede di regolazione della qualità del servizio. Il deposito cauzionale deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, maggiorato in base al saggio degli interessi legali;

• depurazione: è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi e le eventuali sezioni di recupero energetico e di materia;

• disattivazione della fornitura: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

• fognatura: è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, gli emissari, i derivatori e le stazioni di sollevamento, fino alla sezione di depurazione;

• gestore: è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

• giorno feriale: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

• giorno lavorativo: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

• indennizzo automatico: è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• interruzione del servizio di acquedotto: è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

• interruzioni non programmate: sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;

• interruzioni programmate: sono le interruzioni del servizio di acquedotto differenti da quelle non programmate di cui alla precedente linea;

• lavoro semplice: è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

• lavoro complesso: è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
• lettura: è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
• limitazione della fornitura: è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
• livello di pressione: è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
• livello o standard generale di qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
• livello o standard specifico di qualità: è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
• misuratore dei volumi (di seguito misuratore o contatore): è il dispositivo posto nel punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
• morosità dell'utente finale (o morosità): è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;
• operatore: è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
• portata: è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
• prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
• punto di consegna dell'acquedotto: è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale (sistema di distribuzione interna) ed è posto in corrispondenza del misuratore dei volumi (contatore). La responsabilità del gestore del servizio idrico integrato si estende fino a tale punto di consegna, salvo comprovate cause di forza maggiore o del servizio comunque non imputabili al gestore stesso, ivi inclusa la documentata impossibilità del gestore di accedere o intervenire su tratti di rete idrica ricadenti in proprietà privata;
• punto di scarico della fognatura: è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
• reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
• REMSI: è la "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR e s.m.i.;
• riattivazione della fornitura: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
• richiesta scritta di informazioni: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
• richiesta scritta di rettifica di fatturazione: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

• risoluzione del contratto per morosità: è la risoluzione del contratto – anche con rimozione del contatore - effettuata d'ufficio dal gestore nei casi in cui il mancato pagamento da parte dell'utente finale perduri, dopo la sospensione o la limitazione della fornitura, oltre i tempi stabiliti dalla regolazione ARERA;
• RQSII: è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i.;
• Servizio Idrico Integrato (SII): è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente;
• servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
• sopralluogo: è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;
• sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
• sportello on-line: è lo sportello riservato agli utenti registrati sul sito del gestore e che fornisce servizi specifici;
• sospensione del servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
• subentro: è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
• tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
• TIBSI: è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e s.m.i.;
• TICSI: è il "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici", recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017;
• TIMSII: è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)";
• tipologie d'uso o categorie d'uso: sono le tipologie come meglio definite dal TICSI;
• utenza condominiale: è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
• utente finale: è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
• utente finale disalimentabile: è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;
• utente finale non disalimentabile: è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, il gestore

del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura. Fanno parte di tale categoria gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad uso pubblico non disalimentabile (ospedali e strutture ospedaliere, casa di cura ed assistenza, presidi operativi di urgenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui un'eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello stato, tra cui le "bocche antincendio");
• utenti indiretti: sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
• voltura: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore basa il proprio rapporto con i cittadini-utenti sui principi generali di seguito descritti.

3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra 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.
Il gestore si impegna ad agire nei confronti del cittadino-utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

3.2. Continuità del servizio.

Il gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne 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.

3.3. Partecipazione.

L'utente finale può richiedere al gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'utente finale da parte del gestore. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'utente finale.

3.4. 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. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli utenti.

3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. E' 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.

3.6. Qualità e sicurezza.

Il gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'utente finale 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.

3.7. Sostenibilità.

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso della stessa di tipo sostenibile. Il gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'utenza, a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (scaricabili dal sito https://www.acquevenete.it/clausole-contrattuali).

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), concordati con il Consiglio di Bacino e ai quali il gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.
Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

4.1. Efficienza ed efficacia.

Il gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La

qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni.

4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario).

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'utente finale e la data di messa a sua disposizione del preventivo.
Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del gestore.
Il preventivo di spesa deve essere redatto secondo le indicazioni di cui all'art. 20 dell'Allegato A della RQSII, specificando la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complesse (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri utenti etc.).

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo = (10) gg lavorativi
Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo = (20) gg. lavorativi

4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con contestuale pagamento dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri utenti).

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici = (15) gg. Lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici = (20) gg. Lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.4. Informazione sui tempi di esecuzione.

I tempi delle prestazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte del gestore, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'utente finale. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente finale, il gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'utente finale stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'utente finale a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

4.5. Tempi di attivazione di 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, fatti salvi accordi diversi, ovvero si considera il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura. Pertanto, il tempo di attivazione decorre dal momento di ricezione della documentazione necessaria alla stipula del contratto.

Tempo massimo di attivazione = (05) gg. lavorativi

Nel caso in cui l'utente finale titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento delle fatture non saldate sul primo punto di fornitura.

4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione.
Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.

Tempo massimo di riattivazione fornitura = (05) gg. Lavorativi
Tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore = (10) gg lavorativi

4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale.

È il tempo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione. Nel caso in cui il misuratore (di seguito anche contatore) sia posizionato in proprietà privata, l'utente finale deve garantirvi l'accesso e il gestore provvederà a concordare con quest'ultimo l'appuntamento per eseguire la disattivazione.

A partire dal 1° gennaio 2027, a seguito della cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità concernenti

reclami o richieste di informazioni e delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.

Tempo massimo = (07) gg. lavorativi

4.8. Tempi di esecuzione voltura

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

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

Al momento della richiesta di voltura il nuovo utente finale deve comunicare l'autolettura che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto. Nel caso in cui l'autolettura non coincide con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura e stata limitata ovvero sospesa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

4.9. Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
Per lavoro si intende qualsiasi lavorazione richiesta dall'utente finale su impianti in gestione alla Società (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 4.2 e 4.3.
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 finale sono i seguenti:

- **Tempo massimo di esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi**;
- **Tempo massimo di esecuzione lavori complessi: 30 giorni lavorativi**.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione di lavori complessi viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta di autorizzazione presentata dal gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo. Il gestore è tenuto a comunicare all'utente finale

l'avvenuta richiesta di atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.
Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti autorizzativi quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali atti siano stati indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo di effettuazione di tali prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna degli atti.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.

Il gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l'orario di apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati.
Presso lo sportello clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente alla fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.
L'orario di apertura dello sportello principale deve rispettare i seguenti requisiti:
- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi.
Gli orari in vigore sono riportati nel sito www.acquevenete.it alla sezione "*Servizio clienti - Presentazione richieste/modulistica - Punti sul territorio"* e vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli utenti.
Sul sito internet del gestore www.acquevenete.it, sempre alla sezione "Servizio clienti" sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui orari sportelli e loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, form di contatto e altro ancora.
Oltre agli sportelli aziendali il gestore può mettere a disposizione dei Clienti ulteriori "punti cortesia" dove ricevere informazioni e consegnare la modulistica e la documentazione integrativa necessaria all'esecuzione delle prestazioni più comuni.

5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.

Agli utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente oltre che per iscritto, via mail, attraverso il sito Internet aziendale, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata; anche tramite portale internet (sportello on line) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto.
Gli operatori Call Center forniscono il servizio per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.
Gli orari in vigore sono riportati sulla home page del sito www.acquevenete.it.
Possono essere ottenute telefonicamente, tramite il Call Center, anche le seguenti informazioni:
- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il Codice Cliente.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026), e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale;
- bonifico bancario;
- presso ricevitorie, tabaccherie, bar ed esercizi commerciali collegati alle reti servizi di Lottomatica e Sisal;
- C-BILL;
- PagoPA;
- Tramite lo Sportello on-line.

Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'utente finale sosterrà solamente il medesimo costo senza maggiorazioni da parte del gestore.

5.4. Facilitazioni per utenti particolari

Il gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato. Tra questi:
- accesso agli sportelli privo di barriere architettoniche;
- percorsi preferenziali agli sportelli.

5.5. Rispetto degli appuntamenti.

Il gestore, ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'utente finale o un suo delegato.
In questo caso l'utente finale deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'appuntamento concordato con il gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16 dal lunedì al giovedì, dalle 8 alle 13 il venerdì.
Il gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Fascia puntualità appuntamenti = (3) ore
Preavviso minimi disdetta appuntamento = (24) ore nel 95% degli appuntamenti disdetti

5.6. Tempi di attesa agli sportelli.

Trattasi del tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del gestore.

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio = (20) min.

Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (60) min. sul 95% delle singole attese

5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico

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

Tempo medio di attesa = (240) secondi rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.8. Accessibilità al servizio telefonico

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.

Accessibilità al servizio telefonico > 90% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.9. Livello del servizio telefonico

Rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100.

Livello del servizio telefonico ≥ 80% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni.

L'utente finale può inoltrare al gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:
- postale: *acquevenete* S.p.A. via C. Colombo, 29/A – 35043 Monselice (PD);
- Mail: richieste@acquevenete.it;
- PEC: protocollo@pec.acquevenete.it;
- attraverso lo sportello online presente sul sito Internet aziendale.

Eventuali variazioni saranno rese disponibili sul sito www.acquevenete.it alla sezione dedicata al Servizio clienti.
Il gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di informazione utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i contenuti minimi previsti dall'art. 50 dell'Allegato A della RQSII.

Qualora la richiesta di informazioni sia inviata ricorrendo allo sportello online o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

Tempo massimo = (30) gg lavorativi

5.11. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito «reclamo» qualunque comunicazione formale in cui gli utenti manifestano insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità, e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal gestore (sportelli, Call Center, posta elettronica, indirizzo postale) con i mezzi più congeniali all'utente finale:
- comunicazione scritta a mezzo posta presso *acquevenete* S.p.A., via C. Colombo, 29/A, 35043 Monselice (PD);
- posta elettronica: reclami@acquevenete.it;
- attraverso lo Sportello online presente sul sito aziendale;
- attraverso la consegna del modulo appositamente predisposto dal gestore e disponibile agli sportelli e sul sito internet;

Eventuali variazioni saranno rese disponibili sul sito www.acquevenete.it alla sezione dedicata al Servizio clienti – Presentazione richieste/modulistica.
Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'utente finale.

Il gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'utente finale.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto o, fino al 31 dicembre 2026, alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i contenuti minimi previsti dall'art. 50 dell'Allegato A della RQSII.
L'utente finale può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal gestore, disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli, oppure fornendo almeno i seguenti dati:
- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- motivo del reclamo.

Qualora il reclamo sia inviato ricorrendo allo sportello online o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di

scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Attivazione servizio di somministrazione.

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'utente finale stipula con il gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:
- Marca da bollo di legge;
- Diritto fisso per spese di attivazione*;
- Deposito cauzionale**.

* I prezzi in vigore sono riportati nel prezziario disponibile sul sito www.acquevenete.it nella sezione "Servizio Clienti – Regolamenti e tariffe".
** Così come disciplinato dall'ARERA

6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma secondo le indicazioni di cui agli artt. 7, 8 e 9 della TIMSII.
Il gestore è tenuto, pertanto, 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'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

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 finale 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 finale, in ogni caso, ha la possibilità di comunicare al gestore l'autolettura del proprio contatore con le seguenti modalità:

- direttamente al Numero Verde dedicato **800 99 64 00;**
- attraverso lo Sportello online presente sul sito internet;
- autolettura tramite app;
- via sms al numero **3883834534**
- direttamente agli sportelli.

Al seguente link https://www.acquevenete.it/autolettura sono presenti tutte le informazioni necessarie per effettuare l'autolettura del contatore.

Per alcune tipologie di utenze, i cui impianti presentano caratteristiche atipiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo i c.d. incassi misti), le modalità di rilevazione dei consumi e di fatturazione potranno essere oggetto di disciplina speciale da parte del gestore, fermo restando il rispetto degli standard qualitativi previsti da ARERA.

La periodicità di fatturazione minima è la seguente:
- 2 bollette/anno se consumi ≤ 100 mc
- 3 bollette/anno se 100 mc < consumi < 1.000 mc
- 4 bollette/anno se 1.000 mc < consumi ≤ 3.000 mc
- 6 bollette/anno se consumi > 3.000 mc.

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, tuttavia, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi nel rispetto di quanto previsto dall'Articolo 10, comma 10.3, del TIMSII.
Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.
Tempo emissione fattura = (45) gg solari

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20 gg solari dalla data di emissione.
La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.
In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e il numero degli acconti fatturati, invitando il cliente a comunicare l'autolettura del contatore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura il gestore è tenuto a dare informazione preliminare agli utenti finali secondo le previsioni di cui all'art. 7, comma 4), della TIMSII.

6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.

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

Per la trasparenza dei documenti di fatturazione il gestore è tenuto, comunque, ad attenersi alla direttiva di cui alla delibera ARERA 586/2012/R/IDR come successivamente integrata e modificata.

6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'utente finale è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del misuratore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
In caso di manomissioni o guasti l'utente finale deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti **800 63 24 32** (24 ore su 24).
In caso di anomalie, anche potenziali, l'utente finale potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori presso gli sportelli o al numero verde **800 99 15 44**.
Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.5. Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'utente finale.
Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del successivo art. 6.6 e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
Fino al 31 dicembre 2026, il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
A partire dal 1° gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall'utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Tempo di rettifica fatturazione = (60) gg lavorativi

Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione fino al 31.12.2026 = (30) gg lavorativi per il 95% delle richieste

6.6. Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui al comma 42.1 della delibera 655/2015 ARERA, 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 termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

6.7. Morosità

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.
Trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore provvede ad inviare - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata A.R. o posta elettronica certificata. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati e trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può procedere con la costituzione in mora, tramite raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.
Il gestore garantisce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora con le modalità ed i tempi previsti dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).
In caso di mancato pagamento entro i termini indicati nella costituzione in mora, in assenza di una richiesta di rateizzazione presentata nei termini previsti e al ricorrere delle condizioni previsti dagli artt. 7 e 8 della Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr (REMSI), il gestore procederà senza ulteriori comunicazioni alla limitazione/sospensione/disattivazione per morosità della fornitura in base alla categoria di appartenenza nel rispetto delle modalità previste dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA):

- Uso Domestico Residente: in prima istanza si procede con la limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, e solo successivamente il gestore potrà far seguire la sospensione/disattivazione per morosità, salvo le utenze oggetto di Bonus Idrico Nazionale;
- Utenti finali non disalimentabili: nei casi e secondo le modalità previste dalla REMSI può essere effettuata la limitazione della fornitura, garantendo il quantitativo minimo essenziale di acqua. Non può essere effettuata la sospensione né la disattivazione per morosità della fornitura;

- Per le altre tipologie di utenza si provvede alla sospensione e alla successiva disattivazione per morosità.

Per la riattivazione della fornitura ovvero per la rimozione del limitatore di flusso, l'utente finale deve provvedere al pagamento di quanto dovuto con le modalità previste dal precedente punto 5.3. e può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento, via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
La riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità avviene a seguito del pagamento da parte dell'utente finale delle somme dovute, a partire dalla comunicazione di avvenuto pagamento, entro:

Tempo massimo = (02) gg feriali.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno successivo. In caso di errata interruzione della fornitura, il gestore s'impegna all'immediata riattivazione.
Nel caso in cui il pagamento della bolletta avvenga in data successiva alla sua data di scadenza, il gestore ha diritto alla corresponsione degli interessi di mora nella misura del tasso fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%) per ogni giorno di ritardo con decorrenza dal primo giorno successivo alla scadenza della bolletta, nonché alla corresponsione delle spese per l'invio dei solleciti di pagamento, salvo che l'utente finale dimostri che il ritardo nel pagamento non sia derivante da causa a lui imputabile.
In relazione a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/2017) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (n. 160 del 2019) ed alle conseguenti deliberazioni ARERA, a partire dalle bollette con scadenza successiva al 1° gennaio 2020, il diritto all'esazione degli importi riportati nelle bollette del servizio idrico integrato è soggetto al termine di prescrizione biennale. Il gestore si impegna, pertanto, ad applicare quanto disposto da ARERA nella Delibera 547/2019/R/idr e s.m.i.
A fronte di un mancato rispetto da parte del gestore delle procedure previste dalla REMSI è previsto un indennizzo automatico come riportato in

Tabella 2.

6.8. Verifica metrica certificata del misuratore.

L'utente finale può richiedere per iscritto al gestore la verifica, da parte dello stesso gestore o di un soggetto terzo abilitato, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile. Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Tempo massimo = (10) gg lavorativi

Il gestore mette a disposizione dell'utente l'esito della verifica a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa a seconda che sia effettuata presso l'utente finale o in laboratorio.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco = (10) gg lavorativi
Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio = (30) gg lavorativi

Qualora, in seguito a verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta rispetto a quanto previsto dal D.M. 93/17, il gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) ricalcolando gli stessi a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile (lettura validata), e comunque per un periodo massimo di 365 giorni precedenti la data di richiesta della verifica, secondo quanto previsto dall'allegato A della Delibera ARERA 218/2016, sulla base del Cs (Consumo stimato) ricalcolato in funzione dei risultati della verifica metrologica.
Qualora non si disponga di consumi storici per la ricostruzione del consumo del contatore malfunzionante, può essere considerata come base di ricalcolo, con giudizio motivato del gestore, il consumo medio giornaliero rilevato dal nuovo contatore, per un congruo periodo di almeno 6 mesi. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della misura, all'utente finale sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica presso il soggetto certificato.
Nel caso in cui l'utente finale richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica.

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni di cui all'art. 5.10 della presente Carta del S.I.I.

6.9. Verifica della pressione di fornitura.

L'utente finale può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale.
Nel caso in cui l'utente finale richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.
Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, il gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni.
Il gestore mette a disposizione dell'utente finale l'esito della verifica entro **un tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza

Il gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.
Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Il gestore in caso di interruzioni fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utente finale.
In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).

Sono le interruzioni del servizio dovute all'esecuzione di interventi o manovre programmate sulla rete, precedute da un preavviso agli utenti interessati (sono esclusi gli interventi dovuti a guasto).
Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al punto precedente, gli utenti interessati dalla sospensione vengono avvisati col preavviso minimo di 2 gg solari.
La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità immobiliare e, in casi particolari, direttamente all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:
- interventi sulla rete = 10 ore

7.3. Crisi idrica.

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:
- invitare l'utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- installare limitatori di portata;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;

- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

7.4. Pronto intervento.

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800 63 24 32**.
Il gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
Il gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.
Gli utenti hanno a disposizione per chiamate e segnalazioni interruzioni e guasti il numero verde **800 63 24 32,** disponibile 24 ore su 24 (gratuito da rete fissa e mobile).
Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente finale ovvero il segnalante parli con un operatore o la chiamata si concluda per rinuncia prima dell'inizio della conversazione, il gestore è tenuto a registrare tutti gli elementi di cui all'art. 75 dell'Allegato A della RQSII e a partire dal 1° gennaio 2027, data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, anche laddove differita qualora siano necessari uno o più interventi successivi alla messa in sicurezza dei luoghi, con granularità pari al minuto.

Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate.

7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni.

Tempo massimo per primo intervento: **3 ore** (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) 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.

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

Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

7.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il gestore è impegnato in un programma per il contenimento dei consumi e per la prevenzione dell'inquinamento delle falde ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso all'informazione.

Il gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.
Per garantire all'utente finale la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:
- Sportelli;
- Call Center;
- sito internet;
- sportello web;
- bollette e allegati;
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media e social-media);
- riviste, brochure e opuscoli informativi;
- campagne informative;
- Campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del gestore;
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:
- disponibili presso la sede aziendale e gli sportelli distribuiti sul territorio;
- trasmissibili direttamente agli utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica;

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 99 15 44** o presso gli sportelli negli orari di apertura.

8.2. Informazioni.

Il gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli utenti:
- copia della vigente Carta dei Servizi;
- copia dei vigenti Regolamenti;
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti;
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e volture) - gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture);
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici;
- andamento del servizio di fognatura e depurazione (informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti di scarico, etc.);
- informazioni sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati (messa a disposizione solo su specifica richiesta dell'utente finale);
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'utente finale - le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità;

- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie - la procedura per la presentazione di eventuali reclami;
- un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
- un servizio chiaro e comprensibile con riferimento a tutto ciò che viene segnalato;
- i sondaggi e le interviste in materia di customer satisfaction.

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli utenti, il gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

8.3. Accesso agli atti.

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal gestore sono disponibili secondo la normativa vigente.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli utenti nel pieno rispetto dei principi fondamentali dettati dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs 196/2003 e s.m.i.. Il tutto secondo quanto specificato nell'informativa privacy resa disponibile dal gestore e consultabile sul proprio sito internet https://www.acquevenete.it/privacy.

10. LA TUTELA DELL'UTENTE

L'utente finale può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta del Servizio tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800 99 15 44.** Nel caso in cui l'utente finale non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo con le modalità specificate al paragrafo 5.11.

10.1. Procedura di reclamo.

Il gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. I reclami possono essere inoltrati:
- in forma scritta all'indirizzo *acquevenete* S.p.A. via C. Colombo,29/A – 35043 Monselice (PD)
- all'indirizzo mail reclami@acquevenete.it;
- all'indirizzo PEC protocollo@pec.acquevenete.it;
- attraverso lo Sportello Web presente sul sito Internet aziendale;
- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio su richiesta dell'utente finale può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'utente finale;

Il gestore effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'utente finale secondo le tempistiche previste al paragrafo 5.11.

10.2. Controlli esterni.

Qualora l'utente finale ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi al Consiglio di Bacino (EGATO) ed all'ARERA come previsto dal successivo art. 13.

10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di

qualità.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
b) cause imputabili all'utente finale, quali la mancata presenza dell'utente finale a un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente finale;
c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.

Durante le astensioni dal lavoro, il gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.

A fronte di un mancato rispetto da parte del gestore degli standard specifici riportati nella Tabella 1, è previsto un indennizzo automatico base corrisposto all'utente finale nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.
L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo:
- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente art. 10.4;
- fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella RQSII.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo

automatico fino al pagamento delle somme dovute.

11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer satisfaction). Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.
Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal gestore.

12. RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1. Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini-utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:
- il personale è tenuto a trattare i cittadini-utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- i dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche;
- le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile diritti dei cittadini-utenti.

13. CONTROVERSIE

In caso di controversia, dopo aver presentato un reclamo e aver ricevuto una risposta insoddisfacente, l'utente finale può attivare una procedura di conciliazione, finalizzata a favorire la risoluzione della controversia.
L'utente può avvalersi della procedura di conciliazione locale inviando la richiesta all'indirizzo conciliazione@acquevenete.it o a mezzo PEC all'indirizzo protocollo@pec.acquevenete.it.
Sul sito internet https://www.acquevenete.it/conciliazione-controversie vengono pubblicati il Regolamento di Conciliazione, dove sono indicate le modalità per attivare la procedura, l'apposito modulo di richiesta e i recapiti presso i quali è possibile trasmettere la domanda.
In alternativa, è possibile presentare domanda di conciliazione mediante il Servizio Conciliazione dell'ARERA al quale il gestore si impegna a partecipare con le procedure riportate nel sito dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente all'indirizzo: *http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen*.
L'espletamento della procedura di conciliazione è condizione necessaria per potersi rivolgere alla Giustizia Ordinaria, qualora le parti non abbiano trovato un accordo alla sua chiusura.

14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è approvata con delibera dell'Assemblea Consiglio di Bacino e soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.
Provvedimenti legislativi o deliberazioni dell'ARERA, successive all'emanazione della presente Carta del Servizio idrico integrato, possono comportare l'automatica modifica o l'abrogazione parziale o totale delle norme in essa contenute.

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

15. LE REGOLE DI BASE

- Il gestore, in ogni caso, è tenuto ad applicare la disciplina prevista dalla normativa del Servizio Idrico Integrato;
- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche è assicurata una dotazione non inferiore a 50 litri/abitante/giorno;
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'utente finale idonee prescrizioni tecniche;
- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'utente finale. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti;
- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le principali condizioni di fornitura sono consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto (del quale costituiscono parte integrante). E' possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del gestore;
- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari;
- Le tariffe applicate dal gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente;
- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei casi previsti dall'art. 24 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA

Ciò che ciascun utente finale paga dipende dai servizi di cui usufruisce: acquedotto, fognatura e depurazione sono addebitati separatamente, in modo che ognuno paghi solo i servizi attivi presso il suo punto di fornitura.

Servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione, controllata e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze.

Servizio di fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore.

Servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti per essere restituite all'ambiente senza compromettere l'ecosistema del corpo idrico ricettore.

Le tariffe sono inoltre differenziate in funzione dell'uso (domestico residente, domestico non residente, industriale, artigianale e commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico) e per le utenze domestiche residenti, diversamente da tutti gli altri usi, è prevista una tariffa agevolata.

Per ciascun servizio viene addebitata:

- una quota fissa, finalizzata a coprire parte dei costi necessari a garantire i servizi indipendentemente dal consumo. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

- una quota variabile, calcolata sulla base del consumo misurato dal contatore o del consumo stimato in assenza di letture o autoletture.

Per i servizi di fognatura e depurazione è applicata una tariffa unitaria fissa proporzionale al consumo (euro per metro cubo), mentre per l'acquedotto sono previsti diversi scaglioni di prezzo, crescenti in funzione del consumo, in modo tale che i consumi essenziali abbiano un costo basso e accessibile a tutti, e in modo da premiare un uso responsabile della risorsa e penalizzare gli sprechi.

Per le utenze domestiche residenti, gli scaglioni sono proporzionali al numero di componenti della famiglia: più è grande la famiglia più metri cubi sono compresi in ciascun scaglione. Quindi, più è grande la famiglia più metri cubi di acqua vengono pagati con la tariffa agevolata, la più economica. (In attesa di implementare e completare l'anagrafica delle utenze con l'effettiva numerosità si considera un'utenza standard composta da 3 persone).

Altri oneri: Comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Componenti di perequazione: Si tratta di addebiti, a carico di tutti i clienti del servizio di una certa tipologia di clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

Bonus sociale idrico: è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione per le famiglie in condizione di disagio economico e sociale. Il bonus sociale idrico è definito dall'Autorità di regolazione nazionale, mentre a livello locale possono essere definite ulteriori misure definite "bonus idrico integrativo".

Bonus idrico integrativo: l'Ente d'Ambito può deliberare ulteriori forme di agevolazione sociale per gli utenti disagiati. Si rimanda allo specifico Regolamento.

Deposito cauzionale: Il deposito cauzionale è determinato in ottemperanza alla Deliberazione ARERA n. 86/2013 successivamente aggiornata con Deliberazione n. 643/2013. Esso viene determinato in misura pari al valore medio, per tipologia di utenze, dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo. Il deposito cauzionale non si applica agli utenti che fruiscono di agevolazioni tariffarie per le utenze deboli. Il deposito cauzionale non viene richiesto agli utenti con domiciliazione bancaria. Per le utenze condominiali il deposito cauzionale è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali determinati come sopra specificato, riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.

Metodo di calcolo della bolletta: nel calcolo dell'importo si utilizza il "*pro die*" vale a dire il consumo medio giornaliero. Per stabilire la suddivisione del consumo nei vari scaglioni, sia l'ampiezza degli scaglioni sia i consumi rilevati vengono rapportati ad un valore giornaliero e moltiplicati per il numero di giorni oggetto di fatturazione.

Supponiamo ad esempio di dover calcolare l'importo per il servizio di acquedotto per una famiglia residente di 3 persone che ha consumato 35 mc d'acqua in 100 giorni (pro die medio pari a 0,35 mc/giorno, ovvero 350 litri d'acqua in un giorno).

Per questa tipologia di utenza il primo scaglione, quello con tariffa agevolata, è di 72 mc/anno. Riparametrato su un periodo di 100 giorni risulta pari a 72/365x100=20 mc.

Il secondo scaglione va da 73 a 144 mc/anno. Riparametrato sul periodo di 100 giorni otteniamo uno scaglione pari a 144/365x100=39 mc.

Ciò significa che, dei 35 metri cubi consumati dalla famiglia nei 100 giorni, 20 mc saranno fatturati con la tariffa agevolata del primo scaglione e 15 mc con la tariffa del secondo scaglione.

Per le modalità di fatturazione dei consumi alle utenze condominiali le informazioni sono disponibili al seguente indirizzo https://www.acquevenete.it/utenze-condominiali.

17. INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza

di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici del cliente disponibili al gestore.

Tabella 1: Standard generali, specifici ed indennizzi

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	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	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	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	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento 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	Specifico	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	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	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	Specifico	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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	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
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	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	Generale	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 intervento per la verifica del misuratore	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	30 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 sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	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 arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	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	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	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	Generale	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)	Generale	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)	Generale	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 l'assistente vocale, 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	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata del servizio di acquedotto (S1)	Specifico* standard migliorativo	10 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	se 24≤S3<48 ore = 30 euro; se 16≤S3<24 ore = 60 euro; se S3<16 ore = 90 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR)	Specifico	2/anno	SR 1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	se SR1=1/anno = 30 euro se SR1=0/anno = 60 euro
		3/anno	SR 2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	se SR2=2/anno = 30 euro se SR2=1/anno = 60 euro se SR2=0/anno = 90 euro
SP	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	se 24≤SP<48 ore = 30 euro; se 16≤SP<24 ore = 60 euro; se SP<16 ore = 90 euro

Tabella 2: Indennizzi previsti per la gestione della morosità

Indicatore	Indennizzo
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità senza aver inviato il sollecito bonario di pagamento	10 euro
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in anticipo rispetto a quanto indicato nella comunicazione di costituzione in mora	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità senza aver rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale	
Fornitura sospesa/disattivata per morosità ad un utente finale Non Disalimentabile	30 euro
Fornitura disattivata per morosità ad un utente finale Domestico Residente, salvo il caso in cui si verifichi: a) la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso; b) le medesime utenze non abbiamo provveduto, nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata nonostante l'utente finale abbia inviato la comunicazione di avvenuto pagamento entro i termini e le modalità previste	

ATO
Consiglio di Bacino
Bacchiglione

VIACQUA

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal Consiglio di Bacino dell'Ambito Bacchiglione con deliberazione n. 16 di reg. del 30.11.2016 ed aggiornata con deliberazione n. 8 di reg. del 24.11.2022, n. 6 di reg. del 22.10.2024, n. 7 del 17.12.2025 e n. 6 del 22.10.2026

SOMMARIO

1. PREMESSA 4
2. DEFINIZIONI 4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI 9
3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento 9
3.2. Continuità del servizio. 9
3.3. Partecipazione. 9
3.4. Cortesia. 9
3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio. 10
3.6. Qualità e sicurezza. 10
3.7. Sostenibilità. 10
3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato. 10
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 10
4.1. Efficienza ed efficacia. 10
4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario). 11
4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento. 11
4.4. Informazione sui tempi di esecuzione. 11
4.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura. 12
4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro. 12
4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale. 12
4.8. Tempi di esecuzione voltura 12
4.9. Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi 13
5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 13
5.1. Apertura al pubblico degli sportelli. 13
5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online. 14
5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento. 14
5.4. Facilitazioni per utenti particolari 15
5.5. Rispetto degli appuntamenti. 15
5.6. Tempi di attesa agli sportelli. 15
5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico 15
5.8. Accessibilità al servizio telefonico 15
5.9. Livello del servizio telefonico 16
5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni. 16
5.11. Tempi di risposta ai reclami. 16
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 17
6.1. Attivazione servizio di somministrazione. 17
6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi. 17
6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni. 19
6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi. 19
6.5. Rettifiche di fatturazione. 19
6.6. Rateizzazione 20
6.7. Morosità 20
6.8. Verifica metrica certificata del misuratore. 21
6.9. Verifica della pressione di fornitura. 22
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO 23
7.1. Continuità e servizio di emergenza 23

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate). 23
7.3. Crisi idrica. 23
7.4. Pronto intervento. 23
7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni. 24
7.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite. 24
8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA 24
8.1. Accesso all'informazione. 24
8.2. Informazioni. 25
8.3. Accesso agli atti. 25
9. TRATTAMENTO DEI DATI 25
10. LA TUTELA DELL'UTENTE 26
10.1. Procedura di reclamo. 26
10.2. Controlli esterni. 26
10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità. 26
10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali. 26
10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici. 27
11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 27
12. RAPPORTI CON GLI UTENTI 27
12.1. Codice di comportamento. 27
13. CONTROVERSIE 28
14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI 28
15. LE REGOLE DI BASE 28
16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA 29
17. INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI 30

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*" e recepisce, inoltre, le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e se ne conforma automaticamente anche prima della loro formale integrazione.
La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il gestore assume nei confronti del cittadino-utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-utenti e il gestore.
La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1, l'utente finale ha diritto a un indennizzo automatico.
Con questo documento il gestore si impegna a rispettare i determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. La Carta del servizio è anche disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del gestore.

Le condizioni più favorevoli riportate nella Carta sono sostitutive di quelle presenti nei contratti di fornitura.
La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e utenti: i cittadini-utenti sono intesi come titolari di diritti; il gestore deve riconoscere e garantire agli utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

• accettazione del preventivo: è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);
• acquedotto: è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione;
• albero fonico o IVR (Interactive voice responder): è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
• allacciamento idrico: è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio a uno o più utenti; esso di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta principale della rete di distribuzione del gestore idrico integrato e termina al punto di consegna dell'acquedotto; l'allacciamento idrico costituisce parte della rete del gestore del servizio idrico integrato, che ne risulta pertanto responsabile, salvo comprovate cause di forza maggiore o comunque non imputabili al gestore stesso, ivi inclusa la documentata impossibilità del gestore idro-potabile di accedere o intervenire su tratti di rete idrica ricadenti in proprietà privata;
• allacciamento fognario: è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
• area personale: è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni

per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;

• assistente vocale: è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;

• atti autorizzativi: sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

• attivazione della fornitura: è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

• Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (o "ARERA"): è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

• call center: è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

• causa di forza maggiore per mancato rispetto standard: sono atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi e comunque atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili al gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni laddove previsto dalla normativa di settore;

• cessazione: è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

• Consiglio di Bacino "Bacchiglione": è l'Ente istituito come forma di cooperazione tra i comuni ricadenti nel medesimo Ambito Territoriale Ottimale, ai sensi della L.R. 27 aprile 2012 n.17 e s.m.i., cui sono demandate, ai sensi dell'art.142 del D. Lgs. 152/2006, le funzioni di organizzazione del Servizio Idrico Integrato, scelta della forma di gestione, predisposizione della convenzione di gestione per la regolazione dei rapporti tra Ente d'Ambito e il gestore, predisposizione della tariffa nell'osservanza del metodo tariffario adottato dall'ARERA e relativa trasmissione a quest'ultima per l'approvazione, determinazione e modulazione delle tariffe all'utenza, affidamento della gestione e relativo controllo. A livello nazionale è identificato anche come Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO);

• contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono: è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

• data di invio è:

  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

• data di ricevimento è:

  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore

incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

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

• dati di qualità: sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

• deposito cauzionale: è il versamento di una somma che il gestore può richiedere all'utente finale, all'atto della stipulazione del contratto, nei limiti di quanto disposto dall'Autorità in sede di regolazione della qualità del servizio. Il deposito cauzionale deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, maggiorato in base al saggio degli interessi legali;

• depurazione: è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi e le eventuali sezioni di recupero energetico e di materia;

• disattivazione della fornitura: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

• fognatura: è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, gli emissari, i derivatori e le stazioni di sollevamento, fino alla sezione di depurazione;

• gestore: è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

• giorno feriale: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

• giorno lavorativo: è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

• indennizzo automatico: è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• interruzione del servizio di acquedotto: è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

• interruzioni non programmate: sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;

• interruzioni programmate: sono le interruzioni del servizio di acquedotto differenti da quelle non programmate di cui alla precedente linea;

• lavoro semplice: è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi

attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

• lavoro complesso: è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

• lettura: è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

• limitazione della fornitura: è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

• livello di pressione: è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

• livello o standard generale di qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

• livello o standard specifico di qualità: è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

• misuratore dei volumi (di seguito misuratore o contatore): è il dispositivo posto nel punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

• morosità dell'utente finale (o morosità): è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;

• operatore: è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

• portata: è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

• prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

• punto di consegna dell'acquedotto: è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale (sistema di distribuzione interna) ed è posto in corrispondenza del misuratore dei volumi (contatore). La responsabilità del gestore del servizio idrico integrato si estende fino a tale punto di consegna, salvo comprovate cause di forza maggiore o del servizio comunque non imputabili al gestore stesso, ivi inclusa la documentata impossibilità del gestore di accedere o intervenire su tratti di rete idrica ricadenti in proprietà privata;

• punto di scarico della fognatura: è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

• reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;

• REMSI: è la "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR e s.m.i.;

• riattivazione della fornitura: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;

• richiesta scritta di informazioni: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a

uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
• richiesta scritta di rettifica di fatturazione: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
• risoluzione del contratto per morosità: è la risoluzione del contratto – anche con rimozione del contatore - effettuata d'ufficio dal gestore nei casi in cui il mancato pagamento da parte dell'utente finale perduri, dopo la sospensione o la limitazione della fornitura, oltre i tempi stabiliti dalla regolazione ARERA;
• RQSII: è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i.;
• Servizio Idrico Integrato (SII): è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente;
• servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
• sopralluogo: è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;
• sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
• sportello on-line: è lo sportello riservato agli utenti registrati sul sito del gestore e che fornisce servizi specifici;
• sospensione del servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
• subentro: è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
• tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
• TIBSI: è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e s.m.i.;
• TICSI: è il "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici", recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017;
• TIMSII: è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)";
• tipologie d'uso o categorie d'uso: sono le tipologie come meglio definite dal TICSI;
• utenza condominiale: è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
• utente finale: è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

• utente finale disalimentabile: è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;
• utente finale non disalimentabile: è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, il gestore del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura. Fanno parte di tale categoria gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad uso pubblico non disalimentabile (ospedali e strutture ospedaliere, casa di cura ed assistenza, presidi operativi di urgenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui un'eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello stato, tra cui le "bocche antincendio");
• utenti indiretti: sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
• voltura: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore basa il proprio rapporto con i cittadini-utenti sui principi generali di seguito descritti.

3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra 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.
Il gestore si impegna ad agire nei confronti del cittadino-utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

3.2. Continuità del servizio.

Il gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne 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.

3.3. Partecipazione.

L'utente finale può richiedere al gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'utente finale da parte del gestore. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'utente finale.

3.4. 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. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli utenti.

3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. E' 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.

3.6. Qualità e sicurezza.

Il gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'utente finale 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.

3.7. Sostenibilità.

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso della stessa di tipo sostenibile. Il gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'utenza, a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del servizio idrico integrato (scaricabile dal sito www.viacqua.it nella sezione "clienti/patto con gli utenti").

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), concordati con il Consiglio di Bacino e ai quali il gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.
Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

4.1. Efficienza ed efficacia.

Il gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni.

4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario).

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'utente finale e la data di messa a sua disposizione del preventivo.
Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del gestore.
Il preventivo di spesa deve essere redatto secondo le indicazioni di cui all'art. 20 dell'Allegato A della RQSII, specificando la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complesse (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri utenti etc.).

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo = (10) gg lavorativi
Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo = (20) gg. lavorativi

4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con contestuale pagamento dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri utenti).

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici = (15) gg. Lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici = (20) gg. Lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.4. Informazione sui tempi di esecuzione.

I tempi delle prestazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte del gestore, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'utente finale. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente finale, il gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'utente finale stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'utente finale a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

4.5. Tempi di attivazione di 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, fatti salvi accordi diversi, ovvero si considera il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura. Pertanto, il tempo di attivazione decorre dal momento di ricezione della documentazione necessaria alla stipula del contratto.

Tempo massimo di attivazione = (05) gg. lavorativi

Nel caso in cui l'utente finale titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento delle fatture non saldate sul primo punto di fornitura.

4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione. Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.

Tempo massimo di riattivazione fornitura = (05) gg. Lavorativi
Tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore = (10) gg lavorativi

4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale.

È il tempo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione. Nel caso in cui il misuratore (di seguito anche contatore) sia posizionato in proprietà privata, l'utente finale deve garantirvi l'accesso e il gestore provvederà a concordare con quest'ultimo l'appuntamento per eseguire la disattivazione.

A partire dal 1° gennaio 2027, a seguito della cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità concernenti reclami o richieste di informazioni e delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.

Tempo massimo = (07) gg. lavorativi

4.8. Tempi di esecuzione voltura

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

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

Al momento della richiesta di voltura il nuovo utente finale deve comunicare l'autolettura che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto. Nel caso in cui l'autolettura non coincide con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura e stata limitata ovvero sospesa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

4.9. Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
Per lavoro si intende qualsiasi lavorazione richiesta dall'utente finale su impianti in gestione alla Società (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 4.2 e 4.3.
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 finale sono i seguenti:

- **Tempo massimo di esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi**;
- **Tempo massimo di esecuzione lavori complessi: 30 giorni lavorativi.**

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione di lavori complessi viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta di autorizzazione presentata dal gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo. Il gestore è tenuto a comunicare all'utente finale l'avvenuta richiesta di atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.
Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti autorizzativi quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali atti siano stati indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo di effettuazione di tali prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna degli atti.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.

Il gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l'orario di

apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati.
Presso lo sportello clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente alla fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.
L'orario di apertura dello sportello principale deve rispettare i seguenti requisiti:
- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

L'ubicazione degli sportelli e gli orari in vigore sono riportati nel sito www.viacqua.it e vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli utenti.
Sul sito internet del gestore www.viacqua.it sono reperibili, inoltre, ulteriori notizie utili tra cui i riferimenti telefonici, i riferimenti normativi, la modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, i form di contatto e altro ancora.
Oltre agli sportelli aziendali il gestore può mettere a disposizione dei Clienti ulteriori "punti cortesia" dove ricevere informazioni e consegnare la modulistica e la documentazione integrativa necessaria all'esecuzione delle prestazioni più comuni.

5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.

Agli utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti **800 154242** (Call Center), per iscritto, via mail o attraverso il sito Internet aziendale, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata.
Gli operatori di Call Center forniscono il servizio per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.
Gli orari in vigore sono riportati nel sito www.viacqua.it.
Possono essere ottenute telefonicamente, sempre tramite Call Center, anche le seguenti informazioni:
- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il Codice Cliente.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, volture, subentri nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale;
- bonifico bancario;

- presso ricevitorie, tabaccherie, bar ed esercizi commerciali collegati alle reti servizi di Lottomatica e Sisal;
- C-BILL;
- PagoPA;

Le forme e modalità di pagamento aggiornate sono comunque riportate al seguente link: www.viacqua.it.

Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'utente finale sosterrà solamente il medesimo costo senza maggiorazioni da parte del gestore.

5.4. Facilitazioni per utenti particolari

Il gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato. Tra questi:
- accesso agli sportelli privo di barriere architettoniche;
- percorsi preferenziali agli sportelli.

5.5. Rispetto degli appuntamenti.

Il gestore, ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'utente finale o un suo delegato.

In questo caso l'utente finale deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'appuntamento concordato con il gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16 dal lunedì al giovedì, dalle 8 alle 13 il venerdì.

Il gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Fascia puntualità appuntamenti = (3) ore
Preavviso minimi disdetta appuntamento = (24) ore nel 95% degli appuntamenti disdetti

5.6. Tempi di attesa agli sportelli.

Trattasi del tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del gestore.

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio = (20) min.

Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (60) min. sul 95% delle singole attese

5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico

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

Tempo medio di attesa = (240) secondi rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.8. Accessibilità al servizio telefonico

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.

Accessibilità al servizio telefonico > 90% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.9. Livello del servizio telefonico

Rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100.

Livello del servizio telefonico ≥ 80% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni.

L'utente finale può inoltrare al gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:
- postale: Viacqua S.p.A., viale dell'Industria, 23 – 36100 Vicenza;
- PEC: viacqua@pec.viacqua.it;
- mail: clienti@viacqua.it;
- Sportello Web presente sul sito Internet aziendale.

Il gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di informazione utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i contenuti minimi previsti dall'art. 50 dell'Allegato A della RQSII.

Qualora la richiesta di informazioni sia inviata ricorrendo allo sportello online o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

Tempo massimo = (30) gg lavorativi

5.11. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito «reclamo» qualunque comunicazione formale in cui gli utenti manifestano insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità, e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal gestore (sportelli, Call Center, posta elettronica, indirizzo postale) con i mezzi più congeniali all'utente finale:
- comunicazione scritta a mezzo posta presso: Viacqua S.p.A., viale dell'Industria 23, 36100 Vicenza;
- PEC: viacqua@pec.viacqua.it;
- attraverso lo Sportello Web presente sul sito aziendale;
- attraverso la consegna del modulo appositamente predisposto dal gestore e disponibile agli sportelli

e sul sito internet;
- tramite Call center.
Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'utente finale.

Il gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'utente finale.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto o, fino al 31 dicembre 2026, alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i contenuti minimi previsti dall'art. 50 dell'Allegato A della RQSII.
L'utente finale può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal gestore, disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli, oppure fornendo almeno i seguenti dati:
- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- motivo del reclamo.
Qualora il reclamo sia inviato ricorrendo allo sportello online o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Attivazione servizio di somministrazione.

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'utente finale stipula con il gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:
- Diritto fisso per spese di attivazione*;
- Deposito cauzionale**;

* I prezzi in vigore sono riportati nel prezziario disponibile sul sito www.viacqua.it nella sezione "clienti/patto con gli utenti"
** Così come disciplinato dall'ARERA

6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma secondo le indicazioni di cui agli artt. 7, 8 e 9 della TIMSII.
Il gestore è tenuto, pertanto, 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'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

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 finale 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 finale, in ogni caso, ha la possibilità di comunicare al gestore l'autolettura del proprio contatore con le seguenti modalità:
- direttamente al Numero Verde Clienti **800 660601;**
- inviando un SMS al numero 327.0654377;
- attraverso lo Sportello Web presente sul sito internet;
- direttamente agli sportelli;
- tramite lo strumento della bolletta smart.

Per alcune tipologie di utenze, i cui impianti presentano caratteristiche atipiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo i c.d. incassi misti), le modalità di rilevazione dei consumi e di fatturazione potranno essere oggetto di disciplina speciale da parte del gestore, fermo restando il rispetto degli standard qualitativi previsti da ARERA.

La periodicità di fatturazione minima è la seguente:
- 2 bollette/anno se consumi ≤ 100 mc
- 3 bollette/anno se 100 mc < consumi < 1.000 mc
- 4 bollette/anno se 1.000 mc < consumi ≤ 3.000 mc
- 6 bollette/anno se consumi > 3.000 mc.

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, tuttavia, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi nel rispetto di quanto previsto dall'Articolo 10, comma 10.3, del TIMSII.
Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.
Tempo emissione fattura = (45) gg solari

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20 gg solari dalla data di emissione.
La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di

trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.
In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e il numero degli acconti fatturati, invitando il cliente a comunicare l'autolettura del contatore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura il gestore è tenuto a dare informazione preliminare agli utenti finali secondo le previsioni di cui all'art. 7, comma 4), della TIMSII.

6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.

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

Per la trasparenza dei documenti di fatturazione il gestore è tenuto, comunque, ad attenersi alla direttiva di cui alla delibera ARERA 586/2012/R/IDR come successivamente integrata e modificata.

6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'utente finale è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del misuratore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
In caso di manomissioni o guasti l'utente finale deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti **800 991 522** (24 ore su 24).
In caso di anomalie, anche potenziali, l'utente finale potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori presso gli sportelli, lo sportello web o al numero verde **800 154242**
Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.5. Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'utente finale.
Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del successivo art. 6.6, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Fino al 31 dicembre 2026, il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
A partire dal 1° gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni

lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall'utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Tempo di rettifica fatturazione = (60) gg lavorativi

Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione fino al 31.12.2026 = (30) gg lavorativi per il 95% delle richieste

6.6. Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
Qualora sussistano le condizioni di cui al comma 42.1 della delibera 655/2015 ARERA, 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 termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

6.7. Morosità

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.
Trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore provvede ad inviare - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata A.R. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati e trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può procedere con la costituzione in mora, tramite raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.
Il gestore garantisce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora con le modalità ed i tempi previsti dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

In caso di mancato pagamento entro i termini indicati nella costituzione in mora, in assenza di una richiesta di rateizzazione presentata nei termini previsti e al ricorrere delle condizioni previsti dagli artt. 7 e 8 della Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr (REMSI), il gestore procederà senza ulteriori comunicazioni alla limitazione/sospensione/disattivazione per morosità della fornitura in base alla categoria di appartenenza nel rispetto delle modalità previste dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA):

- Uso Domestico Residente: in prima istanza si procede con la limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, e solo successivamente il gestore potrà far seguire la sospensione/disattivazione per morosità, salvo le utenze oggetto di Bonus Idrico Nazionale;
- Utenti finali non disalimentabili: nei casi e secondo le modalità previste dalla REMSI può essere effettuata la limitazione della fornitura, garantendo il quantitativo minimo essenziale di acqua. Non può essere effettuata la sospensione né la disattivazione per morosità della fornitura;
- Per le altre tipologie di utenza si provvede alla sospensione e alla successiva disattivazione per morosità.

Per la riattivazione della fornitura ovvero per la rimozione del limitatore di flusso, l'utente finale deve provvedere al pagamento di quanto dovuto con le modalità previste dal precedente punto 5.3. e deve presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento attraverso i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento, via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
La riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità avviene a seguito del pagamento da parte dell'utente finale delle somme dovute, a partire dalla comunicazione di avvenuto pagamento, entro:

Tempo massimo = (02) gg feriali.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno successivo. In caso di errata interruzione della fornitura, il gestore s'impegna all'immediata riattivazione.
Nel caso in cui il pagamento della bolletta avvenga in data successiva alla sua data di scadenza, il gestore ha diritto alla corresponsione degli interessi di mora nella misura del tasso fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%) per ogni giorno di ritardo con decorrenza dal primo giorno successivo alla scadenza della bolletta, nonché alla corresponsione delle spese per l'invio dei solleciti di pagamento, salvo che l'utente finale dimostri che il ritardo nel pagamento non sia derivante da causa a lui imputabile.
In relazione a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/2017) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (n. 160 del 2019) ed alle conseguenti deliberazioni ARERA, a partire dalle bollette con scadenza successiva al 1° gennaio 2020, il diritto all'esazione degli importi riportati nelle bollette del servizio idrico integrato è soggetto al termine di prescrizione biennale. Il gestore si impegna, pertanto, ad applicare quanto disposto da ARERA nella Delibera 547/2019/R/idr e s.m.i.
A fronte di un mancato rispetto da parte del gestore delle procedure previste dalla REMSI è previsto un indennizzo automatico come riportato in Tabella 2.

6.8. Verifica metrica certificata del misuratore.

L'utente finale può richiedere per iscritto al gestore la verifica, da parte dello stesso gestore o di un soggetto terzo abilitato, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile.

Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Tempo massimo = (10) gg lavorativi

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale l'esito della verifica a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa a seconda che sia effettuata presso l'utente finale o in laboratorio.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco = (10) gg lavorativi
Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio = (30) gg lavorativi

Qualora, in seguito a verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta rispetto a quanto previsto dal D.M. 93/17, il gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) ricalcolando gli stessi a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile (lettura validata), e comunque per un periodo massimo di 365 giorni precedenti la data di richiesta della verifica, secondo quanto previsto dall'allegato A della Delibera ARERA 218/2016, sulla base del Cs (Consumo stimato) ricalcolato in funzione dei risultati della verifica metrologica.
Qualora non si disponga di consumi storici per la ricostruzione del consumo del contatore malfunzionante, può essere considerata come base di ricalcolo, con giudizio motivato del gestore, il consumo medio giornaliero rilevato dal nuovo contatore, per un congruo periodo di almeno 6 mesi. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della misura, all'utente finale sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica presso il soggetto certificato. Nel caso in cui l'utente finale richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica.

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni di cui all'art. 5.10 della presente Carta del S.I.I.

6.9. Verifica della pressione di fornitura.

L'utente finale può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale.
Nel caso in cui l'utente finale richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.
Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, il gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni.
Il gestore mette a disposizione dell'utente finale l'esito della verifica entro **un tempo massimo di 10**

gg lavorativi decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza

Il gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.
Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Il gestore in caso di interruzioni fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utente finale.
In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).

Sono le interruzioni del servizio dovute all'esecuzione di interventi o manovre programmate sulla rete, precedute da un preavviso agli utenti interessati (sono esclusi gli interventi dovuti a guasto).
Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al punto precedente, gli utenti interessati dalla sospensione vengono avvisati col preavviso minimo di 2 gg solari.
La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità immobiliare e, in casi particolari, direttamente all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:
- interventi sulla rete = 24 ore

7.3. Crisi idrica.

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:
- invitare l'utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- installare limitatori di portata;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

7.4. Pronto intervento.

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800 991522**.
Il gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.
Gli utenti hanno a disposizione per chiamate e segnalazioni interruzioni e guasti il numero verde **800 991522,** disponibile 24 ore su 24 (gratuito da rete fissa e mobile).
Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente finale ovvero il segnalante parli con un operatore o la chiamata si concluda per rinuncia prima dell'inizio della conversazione, il gestore è tenuto a registrare tutti gli elementi di cui all'art. 75 dell'Allegato A della RQSII e a partire dal 1° gennaio 2027, data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, anche laddove differita qualora siano necessari uno o più interventi successivi alla messa in sicurezza dei luoghi, con granularità pari al minuto.

Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate.

7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni.

Tempo massimo per primo intervento: **3 ore** (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) 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.

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

Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

7.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il gestore è impegnato in un programma per il contenimento dei consumi e per la prevenzione dell'inquinamento delle falde ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso all'informazione.

Il gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.
Per garantire all'utente finale la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi,

nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:
- Sportelli,
- Call Center;
- sito internet;
- sportello web;
- bollette e allegati;
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media);
- riviste, brochure e opuscoli informativi;
- campagne informative;
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del gestore.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:
- disponibili presso la sede aziendale e gli sportelli distribuiti sul territorio;
- trasmissibili direttamente agli utenti che ne facciano richiesta telefonica o tramite posta elettronica.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 154242** o attraverso via mail all'indirizzo clienti@viacqua.it o presso gli sportelli negli orari di apertura.

8.2. Informazioni.

Il gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli utenti:
- copia della vigente Carta dei Servizi;
- copia dei vigenti Regolamenti;
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti;
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e volture) e agli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture);
- informazioni sui problemi idrici;
- andamento del servizio di fognatura e depurazione (informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti di scarico, etc.);
- informazioni sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati (messa a disposizione solo su specifica richiesta dell'utente finale);
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'utente finale;
- le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità;
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie;
- la procedura per la presentazione di eventuali reclami;
- un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
- un servizio chiaro e comprensibile con riferimento a tutto ciò che viene segnalato;
- i sondaggi e le interviste in materia di customer satisfaction.

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli utenti, il gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

8.3. Accesso agli atti.

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal gestore sono disponibili secondo la normativa vigente.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli utenti nel pieno rispetto dei principi fondamentali dettati dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs 196/2003 e s.m.i.. Il tutto secondo quanto specificato nell'informativa privacy resa disponibile dal gestore e consultabile sul proprio sito internet https://www.viacqua.it/it/societa-trasparente/privacy/.

10.LA TUTELA DELL'UTENTE

L'utente finale può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta del Servizio tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800 154242.** Nel caso in cui l'utente finale non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo con le modalità specificate al paragrafo 5.11.

10.1. Procedura di reclamo.

Il gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal gestore (sportelli, Call Center, posta elettronica, indirizzo postale) con i mezzi più congeniali all'utente finale:
- comunicazione scritta a mezzo posta presso: Viacqua S.p.A., viale dell'Industria 23, 36100 Vicenza;
- PEC: viacqua@pec.viacqua.it;
- attraverso lo Sportello Web presente sul sito aziendale;
- attraverso la consegna del modulo appositamente predisposto dal gestore e disponibile agli sportelli e sul sito internet;
- tramite Call center.

Il gestore effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'utente finale secondo le tempistiche previste al paragrafo 5.11.

10.2. Controlli esterni.

Qualora l'utente finale ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi al Consiglio di Bacino (EGATO) ed all'ARERA come previsto dal successivo art. 13.

10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
b) cause imputabili all'utente finale, quali la mancata presenza dell'utente finale a un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente finale;
c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.

Durante le astensioni dal lavoro, il gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e

informazione agli organi e ai soggetti interessati.

10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.

A fronte di un mancato rispetto da parte del gestore degli standard specifici riportati nella Tabella 1, è previsto un indennizzo automatico base corrisposto all'utente finale nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta.
Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.
L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo:
- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente art. 10.4;
- fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella RQSII.
Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

11.LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer satisfaction). Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.
Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal gestore.

12.RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1. Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini-utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:
- il personale è tenuto a trattare i cittadini-utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- i dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle

comunicazioni telefoniche;
- le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile diritti dei cittadini-utenti.

13.CONTROVERSIE

Qualora l'utente finale non riceva risposta ad un reclamo o la risposta non sia stata sufficiente a risolvere il problema tra l'utente finale e l'azienda, l'utente finale può presentare domanda di conciliazione mediante il Servizio Conciliazione dell'ARERA, al quale il gestore si impegna a partecipare, con le procedure riportate nel sito dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente:
http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen

14.VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è approvata con delibera dell'Assemblea Consiglio di Bacino e soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.
Provvedimenti legislativi o deliberazioni dell'ARERA, successive all'emanazione della presente Carta del Servizio idrico integrato, possono comportare l'automatica modifica o l'abrogazione parziale o totale delle norme in essa contenute.
Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

15.LE REGOLE DI BASE

- Il gestore, in ogni caso, è tenuto ad applicare la disciplina prevista dalla normativa del Servizio Idrico Integrato.
- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche è assicurata una dotazione non inferiore a 50 litri/abitante/giorno.
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'utente finale idonee prescrizioni tecniche.
- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'utente finale. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le principali condizioni di fornitura sono consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto (del quale costituiscono parte integrante). E' possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del gestore.

- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.

- Le tariffe applicate dal gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.

- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento del Servizio Idrico Integrato.

- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei casi previsti dall'art. 24 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA

Ciò che ciascun utente finale paga dipende dai servizi di cui usufruisce: acquedotto, fognatura e depurazione sono addebitati separatamente, in modo che ognuno paghi solo i servizi attivi presso il suo punto di fornitura.

Servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione, controllata e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze.

Servizio di fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore.

Servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti per essere restituite all'ambiente senza compromettere l'ecosistema del corpo idrico ricettore.

Le tariffe sono inoltre differenziate in funzione dell'uso (domestico residente, domestico non residente, industriale, artigianale e commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico, approvvigionamenti idrico autonomo) e per le utenze domestiche residenti, diversamente da tutti gli altri usi, è prevista una tariffa agevolata.

Per ciascun servizio viene addebitata:

- una quota fissa, finalizzata a coprire parte dei costi necessari a garantire i servizi indipendentemente dal consumo. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

- una quota variabile, calcolata sulla base del consumo misurato dal contatore o del consumo stimato in assenza di letture o autoletture.

Per i servizi di fognatura e depurazione è applicata una tariffa unitaria fissa proporzionale al consumo (euro per metro cubo), mentre per l'acquedotto sono previsti diversi scaglioni di prezzo, crescenti in funzione del consumo, in modo tale che i consumi essenziali abbiano un costo basso e accessibile a tutti, e in modo da premiare un uso responsabile della risorsa e penalizzare gli sprechi. Per le utenze domestiche residenti, gli scaglioni sono proporzionali al numero di componenti della famiglia: più è grande la famiglia più metri cubi sono compresi in ciascun scaglione. Quindi, più è grande la famiglia più metri cubi di acqua vengono pagati con la tariffa agevolata, la più economica. (In attesa di implementare e completare l'anagrafica delle utenze con l'effettiva numerosità si considera

un'utenza standard composta da 3 persone).

Altri oneri: Comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Oneri di perequazione: si tratta di addebiti, a carico di tutti oppure di una certa tipologia di clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per sostenere il bonus idrico o per la promozione della qualità tecnica.

Bonus sociale idrico: è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione per le famiglie in condizione di disagio economico e sociale. Il bonus sociale idrico è definito dall'Autorità di regolazione nazionale, mentre a livello locale possono essere definite ulteriori misure definite "bonus idrico integrativo".

Bonus idrico integrativo: l'Ente d'Ambito può deliberare ulteriori forme di agevolazione sociale per gli utenti disagiati. Si rimanda allo specifico Regolamento.

Metodo di calcolo della bolletta: nel calcolo dell'importo si utilizza il "*pro die*" vale a dire il consumo medio giornaliero. Per stabilire la suddivisione del consumo nei vari scaglioni, sia l'ampiezza degli scaglioni sia i consumi rilevati vengono rapportati ad un valore giornaliero e moltiplicati per il numero di giorni oggetto di fatturazione.

Supponiamo ad esempio di dover calcolare l'importo per il servizio di acquedotto per una famiglia residente di 3 persone che ha consumato 35 mc d'acqua in 100 giorni (pro die medio pari a 0,35 mc/giorno, ovvero 350 litri d'acqua in un giorno).

Per questa tipologia di utenza il primo scaglione, quello con tariffa agevolata, è di 72 mc/anno. Riparametrato su un periodo di 100 giorni risulta pari a 72/365x100=20 mc.

Il secondo scaglione va da 73 a 144 mc/anno. Riparametrato sul periodo di 100 giorni otteniamo uno scaglione pari a 144/365x100=39 mc.

Ciò significa che, dei 35 metri cubi consumati dalla famiglia nei 100 giorni, 20 mc saranno fatturati con la tariffa agevolata del primo scaglione e 15 mc con la tariffa del secondo scaglione.

17.INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, come indicato al paragrafo “Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi”.

Tabella 1 – Standard generali, specifici ed indennizzi

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	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	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	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	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento 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	Specifico	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	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	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	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	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
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	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	Generale	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 intervento per la verifica del misuratore	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	30 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 sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	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	Specifico	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	Specifico	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 arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	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	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	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	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	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	Generale	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)	Generale	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)	Generale	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 l'assistente vocale, o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata del servizio di acquedotto (S1)	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	se 24≤S3<48 ore = 30 euro; se 16≤S3<24 ore = 60 euro; se S3<16 ore = 90 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR)	Specifico	2/anno	SR 1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	se SR1=1/anno = 30 euro se SR1=0/anno = 60 euro
		3/anno	SR 2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	se SR2=2/anno = 30 euro se SR2=1/anno = 60 euro se SR2=0/anno = 90 euro
SP	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	se 24≤SP<48 ore = 30 euro; se 16≤SP<24 ore = 60 euro; se SP<16 ore = 90 euro

Tabella 2 – Indennizzi previsti per la gestione della morosità

Indicatore	Indennizzo
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità senza aver inviato il sollecito bonario di pagamento	10 euro
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in anticipo rispetto a quanto indicato nella comunicazione di costituzione in mora	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità senza aver rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale	
Fornitura sospesa/disattivata per morosità ad un utente finale Non Disalimentabile	30 euro
Fornitura disattivata per morosità ad un utente finale Domestico Residente, salvo il caso in cui si verifichi: a) la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso; b) le medesime utenze non abbiamo provveduto, nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	
Fornitura limitata/sospesa/disattivata nonostante l'utente finale abbia inviato la comunicazione di avvenuto pagamento entro i termini e le modalità previste	

Votazione n°	3
Ordine del giorno:	**ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER TENER CONTO DELLE MODIFICHE INTRODOTTE DALLA DELIBERA ARERA 579/2025/R/IDR CHE HA AGGIORNATO LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII).**

Presenza: Presente (P) Assente (A) Voto: Favorevole (F) Astenuto (a) Contrario (C)

ENTE	Presenza	Voto	ENTE	Presenza	Voto	ENTE	Presenza	Voto
ABANO TERME	P	F	CORNEDO VICENTINO	A	-	PONTE SAN NICOLO'	A	-
AGNA	A	-	CORREZZOLA	A	-	PONTELONGO	P	F
AGUGLIARO	A	-	COSTABISSARA	P	F	POSINA	A	-
ALBETTONE	A	-	CREAZZO	A	-	POZZONOVO	P	F
ALBIGNASEGO	A	-	DUE CARRARE	A	-	QUINTO VICENTINO	P	F
ALONTE	A	-	DUEVILLE	P	F	RECOARO TERME	P	F
ALTAVILLA VICENTINA	P	F	ESTE	A	-	SALCEDO	A	-
ANGUILLARA VENETA	P	F	FARA VICENTINO	P	F	SAN PIETRO VIMINARIO	A	-
ARCUGNANO	P	F	GRANZE	A	-	SAN VITO DI LEGUZZANO	P	F
ARQUA' PETRARCA	A	-	GRISIGNANO	A	-	SANDRIGO	P	F
ARRE	A	-	GRUMOLO DELLE ABBADESSE	A	-	S.ANGELO DI PIOVE DI SACCO	A	-
ARSIERO	A	-	ISOLA VICENTINA	P	F	SANTA CATERINA D'ESTE	A	-
ARZERGRANDE	A	-	LAGHI	A	-	SANT'ELENA	A	-
ASIGLIANO	A	-	LASTEBASSE	A	-	SANTORSO	P	F
BAGNOLI DI SOPRA	A	-	LEGNARO	A	-	SANT'URBANO	A	-
BAONE	A	-	LONGARE	P	F	SARCEDO	P	F
BARBARANO MOSSANO	P	F	LOZZO ATESTINO	A	-	SAREGO	P	F
BARBONA	A	-	LUGO DI VICENZA	P	F	SCHIO	P	F
BOARA PISANI	P	F	MALO	A	-	SOLESINO	A	-
BOLZANO VICENTINO	P	F	MARANO VICENTINO	P	F	SOSSANO	A	-
BORGO VENETO	A	-	MASERA' DI PADOVA	A	-	SOVIZZO	P	F
BOVOLENTA	A	-	MASI	A	-	STANGHELLA	P	F
BREGANZE	P	F	MEGLIADINO SAN VITALE	P	F	TERRASSA PADOVANA	P	F
BRESSANVIDO	P	F	MERLARA	P	F	THIENE	P	F
BROGLIANO	A	-	MONSELICE	P	F	TONEZZA DEL CIMONE	A	-
BRUGINE	A	-	MONTAGNANA	P	F	TORREBELVICINO	P	F
CALDOGNO	P	F	MONTE DI MALO	P	F	TORRI DI QUARTESOLO	P	F
CALTRANO	P	F	MONTECCHIO PRECALCINO	A	-	TRIBANO	P	F
CALVENE	A	-	MONTEGALDA	A	-	TRISSINO	P	F
CAMISANO VICENTINO	P	F	MONTEGALDELLA	A	-	URBANA	A	-
CAMPIGLIA DEI BERICI	A	-	MONTEVIALE	A	-	VAL LIONA	A	-
CANDIANA	A	-	MONTICELLO CONTE OTTO	P	F	VALDAGNO	A	-
CARRE'	P	F	NOVENTA VICENTINA	A	-	VALDASTICO	A	-
CARTURA	A	-	ORGIANO	A	-	VALLI DEL PASUBIO	A	-
CASALE DI SCODOSIA	A	-	OSPEDALETTO EUGANEO	A	-	VELO D'ASTICO	A	-
CASALSERUGO	A	-	PADOVA	P	F	VESCOVANA	A	-
CASTEGNERO NANTO	A	-	PEDEMONTE	A	-	VICENZA	P	F
CASTELBALDO	P	F	PERNUMIA	A	-	VILLA ESTENSE	A	-
CASTELGOMBERTO	A	-	PIACENZA D'ADIGE	P	F	VILLAGA	A	-
CHIUPPANO	P	F	PIOVE DI SACCO	A	-	VILLAVERLA	P	F
CINTO EUGANEO	P	F	PIOVENE ROCCHETTE	P	F	VO' EUGANEO	A	-
CODEVIGO	P	F	POIANA MAGGIORE	A	-	ZANE'	P	F
COGOLLO DEL CENGIO	A	-	POLVERARA	A	-	ZOVENCEDO	A	-
CONA	A	-	PONSO	A	-	ZUGLIANO	P	F
CONSELVE	A	-						

	PRESENTI	SU TOTALE	QUORUM
ENTI	55	133	45
ABITANTI	714.685	1.095.928	370.803
MILLESIMI	652,128	1.000	334

ESITO VOTAZIONE			
	ENTI	ABITANTI	MILLESIMI
FAVOREVOLI	55	714.685	65,213%
ASTENUTI	0	0	0,000%
CONTRARI	0	0	0,000%