



**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO**

AcegasAps S.p.A.

(Ambito Territoriale Ottimale Bacchiglione)



1 PRESENTAZIONE	4
2 ASPETTI GENERALI.....	4
3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
4 GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	7
4.1 Avvio del rapporto contrattuale (Tabella A)	7
4.2 Tempo di preventivazione.....	7
4.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica e fognaria e di spostamenti di allacciamenti esistenti	8
4.4 Tempo per l'attivazione e la riattivazione del servizio idrico integrato	8
4.5 Tempo per la cessazione del servizio integrato	8
5 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI (Tabella B).....	8
5.1 Servizio degli sportelli al pubblico.....	8
5.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – servizio informazioni	8
5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	9
5.4 Facilitazioni per Utenti particolari	9
5.5 Rispetto degli appuntamenti concordati	9
5.6 Tempi di attesa agli sportelli.....	9
5.7 Risposta alle richieste scritte degli utenti.....	9
5.8 Risposta ai reclami scritti.....	9
6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (Scheda E).....	10
6.1 Fatturazione	10
6.2 Rettifiche di fatturazione	10
6.3 Morosità.....	10
6.4 Verifica del contatore	11
6.5 Verifica del livello di pressione	11
7 CONTINUITA' DEL SERVIZIO (Tabella H).....	11
7.1 Continuità e servizio	11
7.2 Durata sospensioni programmate e tempi di preavviso	11
7.4 Servizio di emergenza	12
7.5 Pronto intervento	12
7.6 Crisi idrica da scarsità.....	12
7.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	12



8	INFORMAZIONI AGLI UTENTI.....	13
9	LA TUTELA.....	14
9.1	La gestione dei reclami.....	14
9.2	Controlli esterni.....	15
10	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	15
11	SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI.....	15
12	RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....	16
13	VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	16



1 PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce uno strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra Gestore ed Utenti. Essa garantisce le informazioni utili alla corretta interpretazione dei diritti dei Clienti e il mezzo per ottenere il rispetto degli impegni assunti dal Gestore relativamente ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

La Carta del Servizio rappresenta per l'Utente il metro di valutazione delle attività svolte dal Gestore, impegnando quest'ultimo a perseguire obiettivi di continuo miglioramento, di qualità e di gestione attenta del territorio.

La Carta del Servizio è stata redatta attenendosi a quanto disposto dal D.P.C.M. del 29 aprile 1999 il quale costituisce lo schema di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato, in attuazione del Decreto Legge 12 maggio 1995 n° 163.

L'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Bacchiglione, istituita dalla Legge della Regione Veneto n° 5 del 27 marzo 1998, ha il compito di favorire un recupero di efficienza nella gestione della risorsa idrica e si pone l'obiettivo di favorire il miglioramento del livello di qualità del servizio nonché verificarne il suo raggiungimento.

2 ASPETTI GENERALI

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute in questa Carta del Servizio si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso zootecnico;
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, nonché produttivi e rurali, collettivi ed enti pubblici.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale e nelle norme del Regolamento di Acquedotto, resi noti all'utenza dal Gestore.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta dei Servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore.

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Gestore.

Il Gestore prevede le modalità per rendere disponibile all'Utente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'Utente stesso.

Il rispetto dei contenuti della Carta dei Servizi costituisce elemento di valutazione da parte dell'A.A.T.O. Bacchiglione nella qualità di concedente del Servizio Idrico Integrato al momento dell'affidamento o suo svolgimento al Gestore.



I Gestori e l'Autorità d'Ambito provvedono, nelle fasi di attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle loro Associazioni, per mezzo del Comitato Consultivo degli Utenti, previsto ai sensi dell'art. 17 della Legge della Regione Veneto n. 5 del 1998, ed istituito con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'A.A.T.O. Bacchiglione, n. 5 del 10.03.04, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla Carta medesima.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la Carta del Servizio il Gestore si impegna a fornire servizi chiari e adeguati ed a perseguire obiettivi di continuo miglioramento in termini di qualità, gestione ambientale e sicurezza.

Gli Utenti acquisiscono così uno strumento che permette loro di usufruire al meglio dei servizi e di valutare le attività svolte dall'Azienda.

Il Servizio Idrico Integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Il Gestore si impegna quindi a soddisfare le attese dei Cittadini-Utenti, riguardo ai servizi proposti, in termini di:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

- Il Gestore si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. In particolare, il Gestore è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli Utenti portatori di handicap, anziani e stranieri.
- Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli Utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Continuità

E' impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare, evitare eventuali disservizi o ridurre la durata ed attivare servizi sostitutivi di emergenza in caso di necessità.

Partecipazione

La partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore. L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.



Cortesia

Il Gestore cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, sensibilizzando ed istruendo il proprio personale in merito.

I dipendenti del Gestore, nonché il personale di imprese terze da esso incaricate, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo di migliorare progressivamente il proprio sistema integrato di qualità, sicurezza ed ambiente.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

Le regole contrattuali sono poche e semplici e vengono portate a conoscenza dell'Utente prima dell'allacciamento e ogni volta che subiscono variazioni.

Condizioni principali di fornitura

Per garantire l'adempimento di tali requisiti il Gestore definisce quindi, per i servizi proposti, dei precisi standard¹, che possono essere:

1. Formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, che si distinguono in:
 - *General*, (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore in forma non immediatamente percepibile dall'Utente)
 - *Specifici* (direttamente verificabili dal cittadino-Utente).
2. Formulati sulla base di indicatori qualitativi, cioè senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa del Gestore nella quale:

- si descrivono le modalità previste per il loro conseguimento;
- si descrivono i fattori principali esterni al Gestore ed indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard;

¹ Standard (o livello di servizio promesso): caratteristiche, dati tecnici e specifiche da mantenere nel tempo secondo procedure e controlli programmati.



- si esplicano i metodi di valutazione usati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future;
- vengono determinati gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti;
- viene fornita una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti;
- sono descritti gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

L'osservanza degli standard non è soggetta a condizioni a meno che i risultati siano più favorevoli agli Utenti.

Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli Utenti.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio, interno ed esterno.

Il monitoraggio interno, a carico del Gestore, deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio ed utilizzarne i dati per definire un piano di miglioramento progressivo delle prestazioni offerte.

Il monitoraggio esterno consiste nella verifica, da parte degli Utenti e degli organismi preposti, del grado di raggiungimento degli standard generali prefissati, ossia del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella Carta.

Gli standard di fornitura, indicati nella Carta dei servizi, sono validi in condizioni normali di esercizio e sulla base della possibilità di intervento del Gestore.

Il vincolo del rispetto degli standard di fornitura non potrà essere richiamato in caso di eventi naturali eccezionali mentre, in caso di scioperi del personale aziendale, si farà riferimento a quanto previsto dalla Legge n. 146/90 e successive modificazioni ed integrazioni.

4 GLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

4.1 Avvio del rapporto contrattuale (Tabella A)

I tempi delle prestazioni indicati nella tabella sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente, fatti salvi diversi accordi con lo stesso. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I giorni si intendono espressi in giornate lavorative, ove non diversamente od espressamente specificato.

4.2 Tempo di preventivazione

E', per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del Gestore di effettuare il sopralluogo.



Nelle situazioni maggiormente complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce tempestivamente comunicazione precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

4.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica e fognaria e di spostamenti di allacciamenti esistenti

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, con versamento del relativo importo, e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione dei servizi idrico e fognario, o per lo spostamento di allacciamenti esistenti che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale (tale tempo non comprende quello necessario per l'ottenimento di permessi, certificazioni o autorizzazioni da parte di Enti Pubblici o di terzi). In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'Utente dal Gestore sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Le modalità esecutive degli interventi sono previste dal Regolamento di Acquedotto o dal Regolamento di Fognatura e Depurazione.

4.4 Tempo per l'attivazione e la riattivazione del Servizio Idrico

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio del servizio nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di voltura, subentro e morosità.

4.5 Tempo per la cessazione del servizio integrato

E' il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze ed accordi con lo stesso.

5 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI (Tabella B)

5.1 Servizio degli sportelli al pubblico

Il Gestore garantisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, come riportato nella tabella B presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'Utenza.

Il servizio è altresì garantito anche per mezzo di un servizio telefonico gratuito (call center), i cui orari sono riportati nella tabella B, il quale, compatibilmente con le esigenze dell'Utenza, fornisce i servizi indicati.

5.2 Svolgimento di pratiche per corrispondenza

Il Gestore indica nella tabella B quali pratiche possono essere espletate per corrispondenza.



5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il Gestore indica nella tabella C le forme e le modalità di pagamento delle bollette, nonché di tutti i corrispettivi e penalizzazioni previsti nel tariffario.

5.4 Facilitazioni per Utenti particolari

Vengono indicate, nella corrispondente tabella, le possibilità offerte dal Gestore per facilitare l'accesso ai servizi di alcune categorie di Utenti, quali disabili segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza ed i portatori di handicap. Inoltre si garantiscono:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi nella tabella relativa agli standard applicabili alla totalità della clientela (tab. A);
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per i portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate le attese.

5.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, definendo nella tabella D i tempi da rispettare per le diverse tipologie di servizio offerto. Gli appuntamenti con gli Utenti sono concordati entro un periodo massimo indicato a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente. Viene, altresì, indicata nella tabella D la fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La percentuale degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati, ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'Utente, verrà indicata nella relazione annuale sulla qualità del servizio da presentarsi al Comitato secondo quanto previsto dal D.P.C.M. del 27/1/94.

5.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il Gestore indica nella tabella B i tempi medi e massimi di attesa agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello.

5.7 Risposta alle richieste scritte degli Utenti

Il Gestore indica nella tabella B i tempi entro i quali si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto. I tempi decorrono dalla data di arrivo della richiesta al protocollo del Gestore.

Tutta la corrispondenza riporterà l'indicazione del referente preposto dal Gestore medesimo.

5.8 Risposta ai reclami scritti

Vengono indicati nella tabella B i tempi entro i quali il Gestore si impegna a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo. I tempi decorrono dalla data di arrivo della richiesta al protocollo del Gestore stesso.



Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e viene definito il nuovo termine per la risposta.

6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (Scheda E)

6.1 Fatturazione

Il Gestore indica, nella tabella E, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, la cui cadenza sarà almeno trimestrale, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione.

Il Gestore garantisce la possibilità di auto lettura da parte dell'Utente nei casi in cui i contatori stessi siano ubicati in proprietà privata o nel caso di impossibilità di accesso al contatore da parte degli incaricati del Gestore.

L'Utente può inoltre comunicare i consumi per via telefonica, come indicato nella tabella B.

Nel caso di importi da fatturare ritenuti esigui, l'Utente potrà optare per l'addebito di tale importo sulla fattura successiva.

6.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, sono indicati in tabella E i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Gestore decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'Utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione). Sono altresì fissati in tabella E i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

La rettifica della fatturazione e delle somme pagate in eccesso vengono eseguite immediatamente all'atto della richiesta da parte del Cliente, salvo opzione di quest'ultimo per l'accredito su successiva fatturazione.

6.3 Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Scaduto inutilmente il termine per il pagamento della fattura, il Gestore sollecita all'Utente il pagamento delle fatture insolute indicandone gli estremi ed inviando, su richiesta dell'Utente, il duplicato delle fatture stesse.

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza indicata nella prima fattura, verrà inviato all'Utente un avviso di messa in mora in cui il Gestore comunica al Cliente la prevista sospensione di fornitura e indica le modalità per evitarla. Il Gestore comunica altresì le modalità ed i tempi per la riattivazione della fornitura, che avverrà entro 2 (due) giorni lavorativi dal pagamento.

Se entro 30 giorni dall'invio della messa in mora le fatture risultassero ancora insolute, il Gestore sospenderà la fornitura.

Il Gestore individua eventualmente procedure specifiche per i casi di erroneo distacco per morosità o insolvenza.



In nessun caso sarà addebitato all'Utente subentrante la morosità pregressa

6.4 Verifica del contatore

L'Utente può chiedere la verifica della funzionalità del misuratore, anche in contraddittorio con i tecnici del Gestore, ai sensi del Regolamento di Acquedotto, nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Il Gestore indica nella tabella E il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

L'Utente può eventualmente richiedere una verifica della corretta misura del contatore presso gli Uffici competenti. Le spese dell'intervento sono a carico dell'Utente stesso se dai risultati emerge che la misura rientra nei limiti di tolleranza stabiliti dalle norme vigenti.

Il Gestore comunica altresì all'Utente i risultati delle verifiche e la ricostruzione dei consumi eventualmente non correttamente misurati.

6.5 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Il Gestore indica nella tabella E il tempo massimo entro il quale provvede ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta motivata dell'Utente stesso.

Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale il Gestore è tenuto a concordare l'appuntamento con l'Utente medesimo.

7 CONTINUITA' DEL SERVIZIO (Tabella H)

7.1 Continuità e servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Qualora ciò si dovesse verificare, compatibilmente con i problemi tecnici insorti, il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'Utente compatibilmente con l'evento in essere ed a limitare al minimo i tempi di disservizio.

7.2 Durata sospensioni programmate e tempi di preavviso

In caso di manutenzioni programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, il Gestore indica nella tabella E i tempi di durata massima delle interruzioni che comunque non saranno mai superiori a 24 (ventiquattro) ore.

Vengono indicate nella tabella E le modalità di preavviso, con almeno 3 (tre) giorni di anticipo, di lavori programmati da effettuare sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti volti ad evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.



7.4 Servizio di emergenza

In caso di mancato servizio imputabile ad eventi di forza maggiore o guasti improvvisi, la carenza o sospensione del servizio idrico non deve eccedere le 48 (quarantotto) ore.

In caso contrario, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità d'Ambito e della competente Autorità sanitaria, fornendo adeguate e tempestive informazioni agli Utenti attraverso i mezzi riportati in tabella F.

7.5 Pronto intervento

Il Gestore, nella tabella H, espone le modalità operative del servizio di reperibilità in tutti i periodi dell'anno e del giorno, indicando il numero telefonico gratuito attraverso il quale il Cliente può accedere al servizio stesso.

Vengono altresì definiti i tempi di intervento sia per il servizio di acquedotto che di fognatura:

- Il tempo massimo, dalla segnalazione, per il primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana 2 ore;
- Il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto od occlusione di tubazione o canalizzazione interrata 2 ore;
- Il tempo massimo, dalla segnalazione, per avvio di interventi di pulizia e spurgo fognature, nonché per l'avvio del primo intervento di ripristino del servizio idrico 2 ore;
- Il tempo massimo, dalla segnalazione, per il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra 2 ore;

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, e di un conseguente aumento del tempo di intervento, il Gestore, tramite i propri tecnici, deve fornire le prime indicazioni comportamentali anche telefonicamente ed indicare il tempo di intervento previsto.

7.6 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, su indicazione dell'Autorità d'Ambito, con adeguato preavviso, si impegna ad informare i propri Utenti con le modalità ed i mezzi riportati nella tab. F.

Durante il periodo di crisi, le misure adottate potranno comprendere:

- Invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- Utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- Limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- Turnazione delle utenze.

7.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua, secondo propri piani di intervento, compatibili con la programmazione d'Ambito, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale sulla qualità del servizio prevista dal D.P.C.M. del 27/1/94 i risultati della ricerca.



8 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore definisce nella tabella F gli strumenti che utilizza.

Sono individuate nella stessa tabella F idonee modalità di comunicazione per informare gli Utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare:

1. il Gestore assicura l'Utente sulla corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge. L'Ente stesso si impegna inoltre a fornire, su richiesta dell'Utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di ph
- residuo fisso a 180° C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO₃
- nitriti in mg/l di NO₂
- ammoniaca in mg/l di NH₄
- fluoro in µ/l di F
- cloruri in mg/l di Cl

Tali parametri dovranno essere inoltre inseriti (con aggiornamento trimestrale) all'interno del sito web del Gestore.

2. Alla sottoscrizione di un nuovo contratto il Gestore fornisce gratuitamente ai propri Utenti il "Regolamento del Servizio di Acquedotto", il "Regolamento di Fognatura" e la "Carta del Servizio".

3. Sono individuate, nella tabella F, idonee modalità di comunicazione per informare gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette.

4. Il Gestore informa l'Utente sia attraverso i propri sportelli, che attraverso il servizio telefonico di consulenza agli Utenti, con gli orari riportati nelle tabelle B ed I, circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima, che viene riportata anche in bolletta nello spazio predisposto per le informazioni.

5. Sono individuate, nella tabella F, idonee modalità di comunicazione per informare gli Utenti circa l'andamento del servizio fognatura e depurazione; in particolare, il Gestore si impegna a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione.



6. Il Gestore informa l'Utente, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.
7. Il Gestore rende noto agli Utenti, attraverso i propri sportelli o a mezzo telefono, negli orari riportati nelle tabelle B ed I, o con comunicazioni periodiche attraverso i mezzi e le modalità riportate nella tabella F, le procedure per la presentazione di eventuali reclami.
8. Il Gestore predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio.
9. Il Gestore garantisce un servizio telefonico in grado di soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni su bollette e/o allacciamenti ecc.).
10. Viene assicurato un servizio di relazioni pubbliche per tutto quanto riguarda le informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei suoi servizi.
11. Il Gestore effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per reperire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente.
12. Il Gestore si impegna a curare la funzionalità degli uffici, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'Utente per via telefonica, assicurando chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato, adottando un linguaggio facile ed accessibile.
13. L'Utente singolo od associato, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi aziendali previsto dalla legge n° 241/90, dal D.P.R. 27/6/92 n° 352.

9 LA TUTELA

9.1 La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla "Carta" e suoi allegati può essere segnalata dall'interessato al Servizio Qualità con sede di cui sono indicati recapito telefonico - fax ed orari nella tabella I, con un reclamo, in forma scritta, a mezzo lettera, o posta elettronica ed anche verbalmente di persona (in quest'ultimo caso l'addetto redige il reclamo da far sottoscrivere all'Utente).

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio possa ricostruire l'iter seguito.

Al Cliente che presenta reclamo, entro 3 (tre) giorni lavorativi verrà inviata una comunicazione in cui saranno riportati:

- La data di ricevimento del reclamo ed il suo numero di protocollo;
- Il responsabile del procedimento ed il relativo numero di telefono, fax, e-mail;



- Il tempo massimo per la conclusione dell'esame della pratica e per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Entro il termine di 30 giorni, che decorrono dalla data di presentazione del reclamo al protocollo aziendale, sulla presunta violazione, il Gestore riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate. Semestralmente il Gestore riferisce al Comitato per la Vigilanza sull'Uso delle Risorse Idriche circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Almeno una volta l'anno, il Gestore predispone un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui al punto precedente, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Vengono comunque assicurate dal Gestore le altre procedure di tutela previste dall'Autorità d'Ambito, nonché di quelle relative al trattamento dei dati personali L. 31/12/96 n° 675.

9.2 Controlli esterni

L'Utente, nel caso di insufficiente o mancata risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere il reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la Vigilanza sull'Uso delle Risorse Idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici, oppure all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Bacchiglione (istituita a norma della Legge della regione Veneto n° 5 del 27 marzo 1998, e ai sensi dell'art. 21 comma 5 della Legge 5 gennaio 1994 n° 36).

Il Cliente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi al Difensore Civico.

10 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Ente Gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti, per essere informato sulle opinioni in merito alla qualità del servizio erogato, al fine di migliorare lo stesso.

Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti per via telefonica, fax, o lettera al Servizio Qualità, il cui indirizzo e numero telefonico sono indicati nella tabella I, o tramite internet, i cui indirizzi di posta elettronica sono indicati nella medesima tabella.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, a trasmetterlo alle Autorità competenti ed a renderlo disponibile agli Utenti stessi nonché alle Associazioni dei consumatori.

11 SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI



Il Gestore indica nell'allegata tab. E gli argomenti per i quali viene offerto agli Utenti un servizio di consulenza.

12 RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

L'Autorità d'Ambito ha individuato negli indicatori sottoindicati quelli specifici riportati nella presente "Carta" da assoggettare a rimborso:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o di spostamento di allacciamenti esistenti;
- tempo per l'attivazione della fornitura idrica;
- tempo per la riattivazione della fornitura idrica;
- tempo per la cessazione della fornitura idrica;
- risposta ai reclami scritti.

Il Gestore, a fronte di documentato mancato rispetto di tali indicatori, riconosce un rimborso forfetario, a titolo di penale, di Euro 26 cad., da corrispondere all'Utente su presentazione di richiesta scritta.

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire al Gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto al Servizio Qualità, il cui indirizzo è riportato nella tabella I, entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza del termine garantito, a far data dall'arrivo al protocollo del Gestore stesso.

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore accredita l'importo previsto, con modalità concordate con il Cliente; in caso negativo e quindi non riconosciuta la validità della richiesta, l'Azienda dà comunicazione scritta e motivata allo stesso.

13 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta del Servizio Idrico Integrato" tramite gli strumenti informativi indicati al punto "Informazioni agli Utenti".

Gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità pubblica, eventi comunque non dipendenti dal Gestore.

I tempi riportati negli allegati alla "Carta" relativamente agli standard specifici, sono da ritenere validi, salvo diversi accordi presi con l'Utente.

La "Carta del Servizio Idrico Integrato" e suoi allegati saranno periodicamente aggiornati anche sulla base delle indicazioni derivanti dall'Associazione di Categoria, dal Comitato Consultivo degli Utenti, o in forza di altre norme e disposizioni generali da parte dell'A.A.T.O. Bacchiglione.



L'applicazione, della presente "Carta" ed allegati, ha decorrenza dal 01.10.2007. E' fatto salvo un periodo temporale di 6 mesi dalla data di avvio del Servizio Idrico Integrato, nell'arco del quale il Gestore deve raggiungere gli obiettivi di miglioramento e gli standard riportati nella presente Carta del Servizio Idrico Integrato.

I sottoelencati allegati definiscono, per ogni aspetto qualitativo dei servizi prestati dal Gestore, i relativi parametri di analisi con la segnalazione dei tempi e delle modalità di attuazione dei servizi stessi.

Allegati:

Tab. A	Avvio del rapporto contrattuale;
Tab. B	Accessibilità al Servizio;
Tab. C	Differenziazione delle forme e modalità di Pagamento;
Tab. D	Rispetto degli appuntamenti concordati
Tab. E	Gestione del rapporto contrattuale
Tab. F	Programmazione delle sospensioni, informazioni al Cliente
Tab. G	Servizi di consulenza ai Clienti
Tab. H	Sicurezza del Servizio
Tab. I	Uffici, Attività svolte, Indirizzi, NN Telefonici, N° Fax.

TABELLA A SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD				
Avvio del rapporto contrattuale				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (valori)	NOTE
Tempo di preventivazione * a) senza sopralluogo b) con sopralluogo	Tempo massimo decorrente dalla data di ricevimento della richiesta documentata da parte del Cliente.	Specifico	a) gg. 15 MAX* b) gg. 30 MAX*	a) senza sopralluogo b) con sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico per nuova utenza e di spostamento di allacciamenti esistenti*	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, esclusa l'installazione del contatore, o dello spostamento dell'allacciamento esistente	Specifico	gg. 45 MAX*	Senza lavori di adeguamento e/o estensione rete; al netto di lavori a cura e spese da parte del Cliente, e dei tempi necessari per il rilascio da parte di Enti Pubblici o terzi di permessi, autorizzazioni, certificazioni
Tempo per l'attivazione della fornitura*	Tempo massimo tra la data di definizione del contratto e l'attivazione della fornitura richiesta dal Cliente	Specifico	gg.10 MAX*	Al netto del tempo per eventuali autorizzazioni e certificazioni, nonché di lavori a cura e spese da parte del Cliente
Tempo per riattivazione della fornitura*	Tempo massimo per la riapertura del contatore con riattivazione fornitura nei casi di subentro dalla data di definizione del contratto da parte del Cliente, voltura o morosità	Specifico	gg. 7 MAX*	Senza modifica dell'impianto interno e della portata del contatore, al netto del tempo per eventuali autorizzazioni e/o certificazioni
Tempo per la cessazione della fornitura*	Tempo massimo per la disattivazione della fornitura a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta del Cliente	Specifico	gg. 10 MAX*	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allaccio alla fognatura	Specifico	gg. 45 MAX	Al netto di eventuali lavori a cura e spese da parte del Cliente, e dei tempi necessari per il rilascio da parte di Enti Pubblici di permessi, autorizzazioni, certificazioni

* In caso di mancato rispetto di questo parametro qualitativo da parte dell'Azienda, il Cliente ha diritto ad un rimborso forfettario, a titolo di penale, di Euro 26,00, successivamente alla riconosciuta validità del reclamo (vedi punto 9). I giorni si intendono feriali lavorativi.

TABELLA B SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD				
Accessibilità ai servizi				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (valori)	NOTE
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	UFFICIO CLIENTI (ufficio centrale) Via J. Corrado, 1 Padova tel. 049/20111 fax 049/8200173	Generale	dal lunedì' al giovedì' 8,30 - 15,30 continuato venerdì' 8,30 - 12,30	Tutte le pratiche amministrative e tecniche
	UFFICIO CLIENTI ABANO TERME P.za Mercato Abano Terme (PD) tel. 049/812644 fax:===	Generale	dal lunedì' al venerdì 9,00- 13,00 dal lunedì' al giovedì' 15,30 - 17,30	Tutte le pratiche amministrative e tecniche
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	UFFICIO FOGNATURA DEPURAZIONE (ufficio centrale) Via J. Corrado, 1 Padova telefono: 049 /20111 fax: 049/8200323	Generale	dal lunedì' al venerdì' 8,30 - 10,00	Tutte le pratiche amministrative e tecniche
	UFFICIO FOGNATURA DEPURAZIONE Via J. Corrado, 1 Padova tel. 049/20111 fax: 049/8200323:	Generale	dal lunedì' al venerdì' 8,30 - 10,00	Tutte le pratiche amministrative e tecniche
Svolgimento delle pratiche per via telefonica (call center)	richiesta subentri - richiesta rettifica fatturazioni - autolettura contatori - informazioni indicare gli ulteriori servizi garantiti dal call center	Generale	dal lunedì' al venerdì' 8,30 - 18,30	Il servizio è gratuito
Svolgimento delle pratiche per corrispondenza	invio risposte a richieste di informazioni - solleciti pagamenti fatture - preavvisi stacco fornitura per morosità	Generale	Ufficio Clienti - Via J. Corrado 1	tipologie di pratiche distinte per servizio
Differenziazione di forme e modalità di pagamento	vedi tabella C	Generale	vedi tabella C	
Facilitazioni per clienti particolari	Si garantiscono le facilitazioni riportate sulla Carta, inoltre per domande di allaccio idrico o fognario, e contratto di fornitura idrica a favore di disabili o portatori di handicap segnalati dai Servizi Sociali o dal Comune di appartenenza presso gli Uffici Clienti	Generale	servizio a domicilio con cadenza garantita mensile	servizi gratuiti
Rispetto degli appuntamenti concordati	vedi tabella D	Specifico	vedi tabella D	
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Indicazione dei tempi medi e massimi di attesa	Generale	minuti 10 medi minuti 30 max	
Tempo di attesa call center	Indicazione dei tempi medi e massimi di attesa	Generale	minuti 1,5 medi minuti 4 max	
Risposta alle richieste scritte dei Clienti	Tempo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte, dall'arrivo della richiesta di Clienti	Specifico	gg. 20 max.	
Risposta ai reclami scritti* a) senza sopralluogo b) con sopralluogo	Tempo di prima risposta ai reclami scritti	Specifico	a) gg.15 max b) gg. 20 max	

* In caso di mancato rispetto di questo parametro qualitativo da parte dell'Azienda, il Cliente ha diritto ad un rimborso forfettario, a titolo di penale, di Euro 26,00, successivamente alla riconosciuta validità del reclamo (vedi punto 9). I giorni si intendono feriali lavorativi.

TABELLA C SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD

I PAGAMENTI DELLE BOLLETTE E DI TUTTI I CORRISPETTIVI O PENALIZZAZIONI PREVISTI DAL TARIFFARIO POSSONO ESSERE EFFETTUATI NEI SEGUENTI MODI:

- a) PRESSO GLI UFFICI POSTALI DI TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE
(con addebito delle spese correnti)
- b) PRESSO GLI SPORTELLI BANCARI CONVENZIONATI
- c) PRESSO GLI ALTRI ISTITUTI DI CREDITO
(alle condizioni fissate dal singolo Istituto)
- d) CON DOMICILIAZIONE BANCARIA

BANCA CONVENZIONATA	SPORTELLO	COSTO OPERAZIONE
CASSA DI RISPARMIO DI PD E RO -	via Guizza 102 - Padova via E.Toti 7 - Padova via Venezia 61 c/o centro comm.le Giotto - Padova	Gratuito

* Eventuali variazioni dei dati sopra riportati, non dipendenti dall'Azienda, vengono tempestivamente comunicati al Cliente a mezzo degli strumenti informativi previsti.

TABELLA D SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD		
Rispetto degli appuntamenti concordati		
TIPOLOGIA APPUNTAMENTO	FASCIA ORARIA MAX	RAPPORTO APPUNTAMENTI RISPETTATI SU APPUNTAMENTI CONCORDATI
Sopralluogo per nuovi allacciamenti idrici e fognari e per spostamenti contatori idrici	da concordarsi con l'Utente	tale rapporto deve essere > 90%
Segnalazione presenza condotte ed impianti sotterranei sia idrici che fognari		
Verifica funzionalità contatore acqua		
Attivazione/Riattivazione fornitura acqua		
Cessazione fornitura acqua		
Verifica livello di pressione		
Verifica lettura contatore		

TABELLA E SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD				
Gestione del rapporto contrattuale, sospensione programmate, informazioni al Cliente, servizio post-contatore				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TIPOLOGIA	STANDARD (valori)	NOTE
Fatturazione	Le fatturazioni si effettuano in quattro cicli annuali hanno periodicità max: Trimestrale: per forniture normali Mensile: per forniture grossa entità	Specifico	4 a 12	
Lettura del contatore	La lettura del contatore deve avvenire almeno due volte l'anno	Specifico	almeno 2	
Rettifiche di fatturazione	Tempi massimi di rettifica della fatturazione dalla segnalazione del Cliente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	Specifico	rettifica effettuata entro 2 gg. dalla segnalazione conguaglio effettuato max entro la successiva fatturazione	
Verifica funzionalità del contatore	Tempo massimo per eseguire la verifica di funzionalità del contatore, a partire dalla segnalazione fatta dal Cliente	Specifico	gg. 7 MAX	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo verifica livello pressione sulla rete a partire da richiesta motivata del Cliente	Specifico	gg. 5 MAX	
Programmazione delle sospensioni e/o riduzione di pressione	Tempo minimo e modalità di preavviso di una sospensione programmata della fornitura ACQUA	Generale	gg.3 min. con affissione volantini, avviso diretto, a mezzo stampa, o altro vedi tabella F	
Durata delle sospensioni e/o riduzione di pressione	Durata massima delle sospensioni programmate del servizio idrico	Specifico	ore 24 MAX	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati dall'Azienda	Generale	Vedi tab F	
Servizio di consulenza ai Clienti		Generale	Vedi tab G	

TABELLA F SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD

Strumenti informativi / Tipologia Informazioni							
SPAZIO IN BOLLETTA RISERVATO PER INFORMAZIONI AI CLIENTI	PERIODICO DI INFORMAZIONE AZIENDALE	PUBBLICAZIONI STAMPA	AFFISSIONI	ANNUNCI SU RADIO E TV LOCALI	VOLANTINI	AUTOMEZZI CON DIFFUSORI ACUSTICI	SITO WEB
Tariffe acqua in vigore	Carta dei Servizi	Sospensioni erogazioni delle forniture e/o riduzione di pressione	Sospensioni erogazioni delle forniture e/o riduzione di pressione	Comunicazioni su lavori	Sospensioni erogazioni delle forniture e/o riduzione di pressione	Sospensioni erogazione acqua e/o riduzione di pressione	Caratteristiche chimiche della qualità dell'acqua
Variazioni tariffe acqua Imposte ed addizionali in vigore	Normative	Notizie sui lavori in corso	Comunicazioni su lavori	Sospensioni erogazioni delle forniture e/o riduzione di pressione	Tariffe in vigore	Comunicazioni urgenti su lavori ed interventi sulle reti	Modalità di pagamento acqua
Modalità di pagamento acqua	Informazioni sugli impianti interni	Tariffe in vigore		Informazioni varie	Variazioni delle tariffe	Informazioni varie	Modalità di lettura dei contatori
Conguagli imposte e tariffe .	Informazioni varie	Variazioni delle tariffe			Comunicazioni di lavori ed interventi		Tariffe in vigore
Varie componenti su costo totale acqua. Informazioni varie (Carta Servizi, servizi post-contatore, ecc..)	Tariffe in vigore	Informazioni varie			Informazioni varie		Variazioni delle tariffe
Modalità di lettura dei contatori	Variazioni delle tariffe						Carta dei Servizi, Regolamento di Acquedotto, Regolamento di Fognatura e Depurazione
Caratteristiche di qualità medie dell'acqua							

TABELLA G SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD			
Servizio di consulenza ai clienti			
ATTIVITA' SVOLTE	SERVIZI/UFFICI	TELEFONO/FAX	ORARIO
Consulenze sulla corretta esecuzione degli impianti interni Acqua	UFFICIO CLIENTI Via J. Corrado, 1 Padova	tel. 049/20111 fax 049/8200173	dal lunedì' al giovedì' 8,30 - 15,30 continuato venerdì' 8,30 - 12,30
Pareri su impianti in proprietà in sede di rilascio autorizzazione	UFFICIO FOGNATURA DEPURAZIONE Via J. Corrado, 1 Padova	tel. 049/20111 fax 049/8200323	dal lunedì' al venerdì' 8,30 - 10,00

TABELLA H SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD

Continuità del servizio - Sicurezza del servizio

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (valori)	NOTE
Reperibilità	Tempi massimi di primo intervento in funzione delle diverse situazioni come riportato <u>al punto "Pronto intervento" della presente Carta</u>	Generale	24 ore / 24 ore	24 ore/24 ore tutti i giorni dell'anno; 24 ore tempo massimo intervento; tel. 049/8200555

TABELLA I SERVIZIO IDRICO INTEGRATO						
Servizio /Uffici, Attività svolte, numeri telefonici - fax e indirizzi						
ATTIVITA' SVOLTE/NOTE	SERVIZI/UFFICI	TELEFONO	FAX	ORARIO	INDIRIZZO	COMUNE
Richieste per nuovi allacciamenti, spostamenti, Contratti, Subentri, Variazioni, Disdette, Informazioni, Rettifica fatture di consumo, Controlli, Consegna documenti.	Ufficio Clienti ufficio centrale (aperto al pubblico)	049 20111	049 8200173	lunedì - giovedì 8,30 -15,30 continuato venerdì 8,30 - 12,30	Via J. Corrado, 1	PADOVA
Richieste per nuovi allacciamenti, spostamenti, Contratti, Subentri, Variazioni, Disdette, Informazioni, Rettifica fatture di consumo, Controlli, Consegna documenti.	Ufficio Clienti (aperto al pubblico)	049 20111	049 8200173	lunedì - giovedì 8,30 -15,30 continuato venerdì 8,30 - 12,30	Via J. Corrado, 1	PADOVA
Richieste per nuovi allacciamenti, spostamenti, Contratti, Subentri, Variazioni, Disdette, Informazioni, Rettifica fatture di consumo, Controlli, Consegna documenti.	Ufficio Clienti (aperto al pubblico)	049 812644	049 8200173	dal lunedì al venerdì 9,00- 13,00 dal lunedì al giovedì 15,30 - 17,30	P.za Mercato	ABANO TERME
Richieste per nuovi allacciamenti, spostamenti, Contratti, Subentri, Variazioni, Disdette, Informazioni, Rettifica fatture di consumo, Controlli, Consegna documenti. Indicare gli ulteriori servizi garantiti dal call center	Call Center	049 20111		lunedì - venerdì 8,30 - 18,30		
Verifiche, valutazioni, gestione reclami in ordine ai principi esposti nella Carta del Servizio Idrico Integrato.	Servizio Qualità	049 20111	049 8200173		C.so Stati Uniti, 5/A	PADOVA
Preventivi, ed informazioni per: allacciamenti acqua, spostamenti contatori, nuovi allacciamenti per uso idrante antincendio. Consulenze tecniche.	Ufficio informazioni nuovi allacciamenti acqua, spostamenti contatori e per lavori su rete (aperto al Pubblico)	049 20111	049 8200173	dal lunedì al giovedì 8,30 - 15,30 continuato venerdì 8,30 - 12,30	Via J. Corrado, 1	PADOVA
Segnalazione danni e guasti	Segnalazione guasti	049 8200555	049 8200323	24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno	-	-
Segnalazione guasti	Servizio Reperibilità	049 8200555		24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno		
Ritiro autorizzazioni allo scarico domestico ed industriale; informazioni sul rilascio di autorizzazioni di scarichi industriali in fognatura, rilascio autorizzazioni per il conferimento dei liquami presso l'impianto di depurazione; rilascio pareri preventivi su schemi fognari; informazioni tecniche sulla rete, consulenze tecniche.	Ufficio Fognatura (aperto al Pubblico)		049 8200323	indicare gli orari attuali aggiungendo una fascia oraria il sabato mattina per almeno 4 ore.	Via J. Corrado, 1	PADOVA

TABELLA A SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD				
Avvio del rapporto contrattuale				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (valori)	NOTE
Tempo di preventivazione * a) senza sopralluogo b) con sopralluogo	Tempo massimo decorrente dalla data di ricevimento della richiesta documentata da parte del Cliente.	Specifico	a) gg. 15 MAX* b) gg. 30 MAX*	a) senza sopralluogo b) con sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico per nuova utenza e di spostamento di allacciamenti esistenti*	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l' esecuzione dell'allacciamento, esclusa l'installazione del contatore, o dello spostamento dell'allacciamento esistente	Specifico	gg. 45 MAX*	Senza lavori di adeguamento e/o estensione rete; al netto di lavori a cura e spese da parte del Cliente, e dei tempi necessari per il rilascio da parte di Enti Pubblici o terzi di permessi, autorizzazioni, certificazioni
Tempo per l'attivazione della fornitura*	Tempo massimo tra la data di definizione del contratto e l'attivazione della fornitura richiesta dal Cliente	Specifico	gg.10 MAX*	Al netto del tempo per eventuali autorizzazioni e certificazioni, nonché di lavori a cura e spese da parte del Cliente
Tempo per riattivazione della fornitura*	Tempo massimo per la riapertura del contatore con riattivazione fornitura nei casi di subentro dalla data di definizione del contratto da parte del Cliente, voltura o morosità	Specifico	gg. 7 MAX*	Senza modifica dell'impianto interno e della portata del contatore, al netto del tempo per eventuali autorizzazioni e/o certificazioni
Tempo per la cessazione della fornitura*	Tempo massimo per la disattivazione della fornitura a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta del Cliente	Specifico	gg.10 MAX*	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allaccio alla fognatura	Specifico	gg. 45 MAX	Al netto di eventuali lavori a cura e spese da parte del Cliente, e dei tempi necessari per il rilascio da parte di Enti Pubblici di permessi, autorizzazioni, certificazioni

* In caso di mancato rispetto di questo parametro qualitativo da parte dell'Azienda, il Cliente ha diritto ad un rimborso forfettario, a titolo di penale, di Euro 26,00 successivamente alla riconosciuta validità del reclamo (vedi punto 9). I giorni si intendono feriali lavorativi.

TABELLA B SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD				
Accessibilità ai servizi				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (valori)	NOTE
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	UFFICIO CLIENTI Via IV NOVEMBRE, 1 35028 PIOVE DI SACCO tel. 049/9719911 fax 049/9719913	Generale	dal lunedì al venerdì 9,00 - 13,00 martedì 16,00-18,00 sabato mattina 8,30 -12,30	Tutte le pratiche amministrative e tecniche del servizio idrico integrato
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Generale		Tutte le pratiche amministrative e tecniche
		Generale		Tutte le pratiche amministrative e tecniche
Svolgimento delle pratiche per via telefonica (call center)	informazioni/richieste su: nuovi allacciamenti, spostamenti, subentri, distette, controlli rettifica fatture/bollette	Generale	dal lunedì al venerdì 9,00 - 13,00 martedì 16,00-18,00 sabato mattina 8,30 -12,30	Il servizio è gratuito
Svolgimento delle pratiche per corrispondenza	invio risposte a richieste di informazioni - solleciti pagamenti fatture - preavvisi stacco fornitura per morosità	Generale	Via IV Novembre, 1 35028 PIOVE DI SACCO	tipologie di pratiche distinte per servizio
Differenziazione di forme e modalità di pagamento	vedi tabella C	Generale	vedi tabella C	
Facilitazioni per clienti particolari	Si garantiscono le facilitazioni riportate sulla Carta, inoltre per domande di allaccio idrico o fognario, e contratto di fornitura idrica a favore di disabili o portatori di handicap segnalati dai Servizi Sociali o dal Comune di appartenenza presso gli Uffici Clienti	Generale	servizio a domicilio con cadenza garantita mensile	servizi gratuiti
Rispetto degli appuntamenti concordati	vedi tabella D	Specifico	vedi tabella D	
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Indicazione dei tempi medi e massimi di attesa	Generale	minuti 10 medi minuti 30 max	
Tempo di attesa call center	Indicazione dei tempi medi e massimi di attesa	Generale	minuti 1,5 medi minuti 4 max	
Risposta alle richieste scritte dei Clienti	Tempo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte, dall'arrivo della richiesta di Clienti	Specifico	gg. 20 max.	
Risposta ai reclami scritti* a) senza sopralluogo b) con sopralluogo	Tempo di prima risposta ai reclami scritti	Specifico	a) gg.15 max b) gg. 20 max	

* In caso di mancato rispetto di questo parametro qualitativo da parte dell'Azienda, il Cliente ha diritto ad un rimborso forfetario, a titolo di penale, di Euro 26,00 successivamente alla riconosciuta validità del reclamo (vedi punto 9). I giorni si intendono feriali lavorativi.

TABELLA C SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD

Differenziazione delle forme e modalità di pagamento

I PAGAMENTI DELLE BOLLETTE E DI TUTTI I CORRISPETTIVI O PENALIZZAZIONI PREVISTI DAL TARIFFARIO POSSONO ESSERE EFFETTUATI NEI SEGUENTI MODI:

- a) PRESSO GLI UFFICI POSTALI DI TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE
(con addebito delle spese correnti)
- b) PRESSO GLI SPORTELLI BANCARI CONVENZIONATI
- c) PRESSO GLI ALTRI ISTITUTI DI CREDITO
(alle condizioni fissate dal singolo Istituto)
- d) CON DOMICILIAZIONE BANCARIA
- e) PAGAMENTO ON-LINE CON CARTA DI CREDITO
- f) PAGAMENTO MEDIANTE BONIFICO BANCA ANTONVENETA DI PIOVE DI SACCO C/C 9697Q ABI 5040 CAB 62741

BANCA CONVENZIONATA	SPORTELLO	COSTO OPERAZIONE
BANCA ANTONVENETA DI PIOVE DI SACCO	TUTTE LE AGENZIE E FILIALI PRESENTE NEL TERRITORIO GESTITO DALL 'AZIENDA	Gratuito

* Eventuali variazioni dei dati sopra riportati, non dipendenti dall'Azienda, vengono tempestivamente comunicati al Cliente a mezzo degli strumenti informativi previsti.

TABELLA D SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD		
Rispetto degli appuntamenti concordati		
TIPOLOGIA APPUNTAMENTO	FASCIA ORARIA MAX	RAPPORTO APPUNTAMENTI RISPETTATI SU APPUNTAMENTI CONCORDATI
Sopralluogo per nuovi allacciamenti idrici e fognari e per spostamenti contatori idrici	da concordarsi con l'Utente	tale rapporto deve essere > 90%
Segnalazione presenza condotte ed impianti sotterranei sia idrici che fognari		
Verifica funzionalità contatore acqua		
Attivazione/Riattivazione fornitura acqua		
Cessazione fornitura acqua		
Verifica livello di pressione		
Verifica lettura contatore		

TABELLA E SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD				
Gestione del rapporto contrattuale, sospensione programmate, informazioni al Cliente, servizio post-contatore				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TIPOLOGIA	STANDARD (valori)	NOTE
Fatturazione	Le fatturazioni si effettuano in quattro cicli annuali hanno periodicità max: Trimestrale: per forniture normali Mensile: per forniture grossa entità	Specifico	4 a 12	
Letture del contatore	La lettura del contatore deve avvenire almeno due volte l'anno	Specifico	almeno 2	
Rettifiche di fatturazione	Tempi massimi di rettifica della fatturazione dalla segnalazione del Cliente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	Specifico	rettifica effettuata entro 2 gg. dalla segnalazione conguaglio effettuato max entro la successiva fatturazione	
Verifica funzionalità del contatore	Tempo massimo per eseguire la verifica di funzionalità del contatore, a partire dalla segnalazione fatta dal Cliente	Specifico	gg. 10 MAX	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo verifica livello pressione sulla rete a partire da richiesta motivata del Cliente	Specifico	gg. 5 MAX	
Programmazione delle sospensioni e/o riduzione di pressione	Tempo minimo e modalità di preavviso di una sospensione programmata della fornitura ACQUA	Generale	gg.3 min. con affissione volantini, avviso diretto, a mezzo stampa, o altro vedi tabella F	
Durata delle sospensioni e/o riduzione di pressione	Durata massima delle sospensioni programmate del servizio idrico	Specifico	ore 24 MAX	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati dall'Azienda	Generale	Vedi tab F	
Servizio di consulenza ai Clienti	ACQUEDOTTO E FOGNATURA CORRETTA ESECUZIONE INTERNI/PRIVATI	Generale	Vedi tab G	

TABELLA F SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD

Strumenti informativi / Tipologia Informazioni							
SPAZIO IN BOLLETTA RISERVATO PER INFORMAZIONI AI CLIENTI	PERIODICO DI INFORMAZIONE AZIENDALE	PUBBLICAZIONI STAMPA	AFFISSIONI	ANNUNCI SU RADIO E TV LOCALI	VOLANTINI	AUTOMEZZI CON DIFFUSORI ACUSTICI	SITO WEB
Tariffe acqua in vigore	Carta dei Servizi	Sospensioni erogazioni delle forniture e/o riduzione di pressione	Sospensioni erogazioni delle forniture e/o riduzione di pressione	Comunicazioni su lavori	Sospensioni erogazioni delle forniture e/o riduzione di pressione	Sospensioni erogazione acqua e/o riduzione di pressione	Caratteristiche chimiche della qualità dell'acqua
Variazioni tariffe acqua Imposte ed addizionali in vigore	Normative	Notizie sui lavori in corso	Comunicazioni su lavori	Sospensioni erogazioni delle forniture e/o riduzione di pressione	Tariffe in vigore	Comunicazioni urgenti su lavori ed interventi sulle reti	Modalità di pagamento acqua
Modalità di pagamento acqua	Informazioni sugli impianti interni	Tariffe in vigore		Informazioni varie	Variazioni delle tariffe	Informazioni varie	Modalità di lettura dei contatori
Conguagli imposte e tariffe .	Informazioni varie	Variazioni delle tariffe			Comunicazioni di lavori ed interventi		Tariffe in vigore
Varie componenti su costo totale acqua. Informazioni varie (Carta Servizi, servizi post-contatore, ecc..)	Tariffe in vigore	Informazioni varie			Informazioni varie		Variazioni delle tariffe
Modalità di lettura dei contatori	Variazioni delle tariffe						Carta dei Servizi, Regolamento di Acquedotto, Regolamento di Fognatura e Depurazione
Caratteristiche di qualità medie dell'acqua							

TABELLA G SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD

Servizio di consulenza ai clienti

ATTIVITA' SVOLTE	SERVIZI/UFFICI	TELEFONO/FAX	ORARIO
Consulenze sulla corretta esecuzione degli impianti interni Acqua	UFFICIO CLIENTI Via IV NOVEMBRE,1 35028 PIOVE DI SACCO (PD)	telefono:049/9719911 Fax:049/9719913	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00 MARTEDI' DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00
Pareri su impianti in proprietà in sede di rilascio autorizzazione	UFFICIO FOGNATURA DEPURAZIONE Via IV NOVEMBRE,1 35028 PIOVE DI SACCO (PD)	telefono:049/9719911 Fax:049/9719913	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00 MARTEDI' DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00

TABELLA H SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - GRIGLIA DEGLI STANDARD				
Continuità del servizio - Sicurezza del servizio				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (valori)	NOTE
Reperibilità	Tempi massimi di primo intervento in funzione delle diverse situazioni come riportato <u>al punto "Pronto intervento" della presente Carta</u>	Generale	24 ore / 24 ore	24 ore/24 ore tutti i giorni dell'anno; 24 ore tempo massimo intervento; tel. 800310640

TABELLA I SERVIZIO IDRICO INTEGRATO						
Servizio /Uffici, Attività svolte, numeri telefonici - fax e indirizzi						
ATTIVITA' SVOLTE/NOTE	SERVIZI/UFFICI	TELEFONO	FAX	ORARIO	INDIRIZZO	COMUNE
Richieste per nuovi allacciamenti, spostamenti, Contratti, Subentri, Variazioni, Disdette, Informazioni, Rettifica fatture di consumo, Controlli, Consegna documenti.	Ufficio Clienti ufficio centrale Via IV NOVEMBRE, 1 PIOVE DI SACCO	049/9719911	049/9719913	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00 MARTEDI' DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00 SABATO DALLE ORE 8,30 ALLE ORE 12,30	VIA IV NOVEMBRE,1	PIOVE DI SACCO (PD)
Richieste per nuovi allacciamenti, spostamenti, Contratti, Subentri, Variazioni, Disdette, Informazioni, Rettifica fatture di consumo, Controlli, Indicare gli ulteriori servizi garantiti dal call center	Call Center	800310640		DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00 MARTEDI' DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00 SABATO DALLE ORE 8,30 ALLE ORE 12,30	VIA IV NOVEMBRE,1	
Verifiche, valutazioni, gestione reclami in ordine ai principi esposti nella Carta del Servizio Idrico Integrato.	Servizio Qualità	049/9719911	049/9719913	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00 MARTEDI' DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00 SABATO DALLE ORE 8,30 ALLE ORE 12,30	VIA IV NOVEMBRE,1	PIOVE DI SACCO (PD)
Preventivi, ed informazioni per: allacciamenti acqua, spostamenti contatori, nuovi allacciamenti per uso idrante antincendio. Consulenze tecniche.	Ufficio informazioni nuovi allacciamenti acqua, spostamenti contatori e per lavori su rete (aperto al Pubblico)	049/9719911	049/9719913	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00 MARTEDI' DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00 SABATO DALLE ORE 8,30 ALLE ORE 12,30	VIA IV NOVEMBRE,1	PIOVE DI SACCO (PD)
Segnalazione danni e guasti	Segnalazione guasti	049/9719999 FUORI ORARIO DI SERVIZIO TELEF. 800310640	049/9719913	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00 MARTEDI' DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00 SABATO DALLE ORE 8,30 ALLE ORE 12,30	VIA IV NOVEMBRE,1	PIOVE DI SACCO (PD)
Segnalazione guasti	Servizio Reperibilità	800310640		24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno		
Ritiro autorizzazioni allo scarico domestico ed industriale; informazioni sul rilascio di autorizzazioni di scarichi industriali in fognatura, rilascio autorizzazioni per il conferimento dei liquami presso l'impianto di depurazione; rilascio pareri preventivi su schemi fognari; informazioni tecniche sulla rete, consulenze tecniche.	Ufficio Fognatura (aperto al Pubblico)	049/9719911	049/9719913	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00 MARTEDI' DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00	VIA IV NOVEMBRE,1	PIOVE DI SACCO (PD)