CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata approvata dal dell'Assemblea dell'Ente di Governo dell'Ambito "Veneto Orientale" con deliberazione n. 9 del 28.06.2016.
Aggiornata dall'Assemblea dell'Ente di Governo dell'Ambito "Veneto Orientale" con deliberazioni n. 19 del 18.12.2018 e n.11 del 28/07/2021 (entrata in vigore dal 01/08/2021) e n. 11 del 04.11.2022.
Adeguata dal Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino con delibera n.3 del 21/01/2025 (entrata in vigore dal 01/02/2025).

Questo documento è di proprietà di Alto Trevigiano Servizi S.p.A. che se ne riserva tutti i diritti

SOMMARIO CAPITOLI/PAGINE

1. PREMESSA E DEFINIZIONI 4
   1.1. Premessa 4
   1.2. Il soggetto Gestore 4
   1.3. Definizioni 5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI 10
   2.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento 10
   2.2. Continuità del servizio 10
   2.3. Partecipazione 10
   2.4. Cortesia 10
   2.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio 10
   2.6. Qualità e sicurezza 10
   2.7. Sostenibilità 10
   2.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato 11
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 12
   3.1. Efficienza ed efficacia 12
   3.2. Tempo di preventivazione allacciamenti (idrico e fognario) 12
   3.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento (idrico e fognario) 12
   3.4. Informazione sui tempi di esecuzione 13
   3.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura 13
   3.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro 14
   3.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente 14
   3.8. Tempi di esecuzione voltura 15
4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 16
   4.1. Apertura al pubblico degli sportelli 16
   4.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: corrispondenza, call center e Sportello online 16
   4.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento 16
   4.4. Facilitazioni per Utenti particolari 17
   4.5. Rispetto degli appuntamenti 17
   4.6. Tempi di attesa agli sportelli 17
   4.7. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico 18
   4.8. Accessibilità al servizio telefonico 18
   4.9. Livello del servizio telefonico 18
   4.10. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni 18
   4.11. Procedura e tempi di risposta ai reclami 19
5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 20
   5.1. Attivazione servizio di somministrazione 20
   5.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi 20
   5.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni 22
   5.4. Monitoraggio e controllo dei consumi 22
   5.5. Rettifiche di fatturazione 23
   5.6. Rateizzazione 23
   5.7. Morosità 24
   5.8. Gestione perdite occulte 26
   5.9. Verifica metrica certificata del misuratore 26
   5.10. Verifica del livello di pressione 27
6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO 28

6.1. Continuità e servizio sostitutivo di emergenza 28
6.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate) 28
6.3. Crisi idrica 29
6.4. Pronto intervento 29
6.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni 30
6.6. Altre situazioni 30
6.7. Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto 31
6.8. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite 31
7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA 32
7.1. Accesso all'informazione 32
7.2. Informazioni 32
7.3. Accesso agli atti 33
8. TRATTAMENTO DEI DATI 33
9. LA TUTELA DELL'UTENTE 33
9.1. Controlli esterni 34
9.2. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 34
9.3. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali 34
9.4. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici 34
9.5. Copertura assicurativa 35
10. RAPPORTI CON GLI UTENTI 35
10.1. Codice di comportamento 35
10.2. La soddisfazione dell'Utente 35
11. CONTROVERSIE 35
12. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI 36
13. TABELLE DI REPILOGO DEGLI IMPEGNI STANDARD SPECIFI E GENERALI 38
Tabella 1 - Standard specifici ed indennizzi 37
Tabella 1 bis – Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'Utenza ed indennizzi in vigore dal 1 gennaio 2023 42
Tabella 2 - Standard generali 43
Tabella 3 - Indennizzi per mancato rispetto della procedura in materia di morosità 45

1. PREMESSA E DEFINIZIONI

1.1. Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dalla Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore idrico*", nonché in osservanza alle disposizioni dettate in materia dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA già AEEGSI) con deliberazione del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR e s.m.i. e aggiornata alla luce delle nuove disposizioni dettate dall'Autorità con le successive deliberazioni del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR, del 28 settembre 2017 n. 665/2017/R/IDR e del 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/IDR, nonché da ultimo le deliberazioni del 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/IDR, del 17 dicembre 2019 n. 547/R/IDR e ss.mm.ii..
Tale documento si applica a tutti i 91 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale "Veneto Orientale" nei quali la gestione del Servizio Idrico Integrato (in sigla SII) è stata affidata dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (ora Consiglio di Bacino) "Veneto Orientale" alle società Piave Servizi S.p.A. con delibera n. 2 del 21 febbraio 2007 e alla società Alto Trevigiano Servizi S.p.A. con delibera n. 6 del 11 luglio 2007.
La Carta del Servizio Idrico Integrato **è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti dell'Utente** con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra gli Utenti e il Gestore, fissando i principi ed i criteri per l'erogazione del servizio stesso.
In particolare tale documento:
- **costituisce una dichiarazione d'impegno formale del Gestore** nei confronti dei propri Utenti e come tale **è elemento integrativo del contratto** di somministrazione, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato. Tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, pertanto, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;
- individua i principi fondamentali che il Gestore deve osservare nella gestione del SII;
- è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con gli Utenti;
- **individua standard**, generali e specifici, **di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare** nell'espletamento delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
- rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti; gli Utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore riconosce e garantisce agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.
Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in **Tabella 1**, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico.
La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile nel sito internet e presso gli Sportelli del Gestore.

1.2. Il soggetto Gestore

Alto Trevigiano Servizi S.p.A. (già S.r.l.), con sede legale in Montebelluna (TV), Via Schiavonesca Priula n. 86 è affidataria "in house providing" del Servizio Idrico Integrato nel territorio (sub-ambito c.d. "destra Piave") dei propri 52 Comuni Soci di seguito elencati:

Alano di Piave, Altivole, Arcade, Asolo, Borso del Grappa, Breda di Piave, Caerano San Marco, Carbonera, Castelcucco, Castelfranco Veneto, Castello di Godego, Cavaso del Tomba, Cison di Valmarino, Cornuda, Crocetta del Montello, Farra di Soligo, Follina, Fonte, Giavera del Montello, Istrana, Loria, Maserada sul Piave, Maser, Miane, Monfumo, Montebelluna, Moriago della Battaglia, Mussolente, Nervesa della Battaglia, Paese, Pederobba, Pieve del Grappa, Pieve di Soligo, Ponzano Veneto, Possagno, Povegliano, Quero-Vas, Refrontolo, Revine Lago, Riese Pio X, San Zenone degli Ezzelini, Segusino, Sernaglia della Battaglia, Spresiano, Tarzo, Trevignano, Treviso, Valdobbiadene, Vedelago, Vidor, Villorba, Volpago del Montello.

1.3. Definizioni

Ai fini della presente carta del servizio si applicano le seguenti definizioni estratte dall'allegato A della Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015, dall'allegato A della Deliberazione n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 e dall'allegato A della Deliberazione 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR e ss.mm.ii.:

• **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
• **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
• **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
• **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
• **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);
• **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;
• **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, già AEEGSI), istituita ai sensi della legge n. 481/95;
• **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/IDR e ss.mm.ii.;
• **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;
• **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 fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero 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 per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- 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 richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero 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 richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

• **depurazione** è l'insieme 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;
• **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
• **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.). Nell'Ambito Territoriale Ottimale "Veneto Orientale" tale Ente è costituito dal Consiglio di Bacino "Veneto Orientale";
• **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
• **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (acquedotto, fognatura e depurazione) 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;
• **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;
• **misura** è il valore di volume rilevato da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolto da parte dell'Utente finale e successivamente comunicato al Gestore del SII (autolettura);
• **misuratore** è il dispositivo posto al 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. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi (contatore);
• **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;
• **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
• **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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
• **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, 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;
• **Servizio Conciliazione ARERA** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
• **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione 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 della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
• **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;
• **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;
• **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
• **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;
• **tipologia d'uso**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
• **utenza condominiale o raggruppata** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
• **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
• **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui all'articolo 2 dell'allegato A della Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR e s.m.i. (ovvero gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad "Uso Pubblico non disalimentabile") per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;
• **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore la prestazione riguardante il servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha

ancora stipulato col Gestore il contratto di fornitura. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

- **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.

Nonché le seguenti altre definizioni:

- **deposito cauzionale**: È una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito, fatta salva l'eventuale morosità dell'Utente, viene restituito dopo la cessazione del contratto.
- **Impianto interno**: impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura che, di norma, è collocata su suolo pubblico al limite della proprietà privata;
- **metro cubo (mc)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il proprio rapporto con gli Utenti sui principi generali di seguito descritti.

2.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti; il rapporto con gli Utenti, pertanto, avviene nel rispetto dei diritti del singolo e prescindendo da valutazioni attinenti a genere, razza, lingua, religione e credo politico.
E' garantito lo stesso trattamento, a parità di presupposti tecnici e/o condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di Utenti omogenee.
Il Gestore si impegna ad agire in modo obiettivo ed imparziale nei confronti degli Utenti.

2.2. Continuità del servizio

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata con le modalità e nei termini di cui al successivo punto 6.

2.3. Partecipazione

L'Utente 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 da parte del Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

2.4. 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.

2.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio

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

2.6. Qualità e sicurezza

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

2.7. 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, per quanto di propria competenza e nei limiti dei vincoli tariffari, la cura e il monitoraggio dei pozzi e delle sorgenti gestiti dal medesimo ai fini idropotabili, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, ad 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.

2.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti sono 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 **www.altotrevigianoservizi.it).**

3. 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, 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 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 invece indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

3.1. 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 (rif. paragrafo 1.3).

3.2. Tempo di preventivazione allacciamenti (idrico e fognario)

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (corredata di tutta la documentazione necessaria disposta dal Gestore) e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.
Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del Gestore.
All'interno del preventivo viene specificata la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice, che contemplano prestazioni standard, oppure complesse, ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc.).

Standard specifici	
- Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo	*= (10) dieci giorni lavorativi*
- Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo	*= (20) venti giorni lavorativi*

3.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento (idrico e fognario)

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (con contestuale pagamento per l'intero dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per l'eventuale 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 modifiche idrauliche, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri Utenti).

Standard generali	
- Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi	*= (30) trenta giorni lavorativi nel 90% delle singole prestazioni*
- Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi	*= (30) trenta giorni lavorativi nel 90% delle singole prestazioni*

Standard specifici	
- Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici	*= (15) quindici giorni lavorativi*
- Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici	*= (20) venti giorni lavorativi*

3.4. 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.
In particolare, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione da parte dell'Utente di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze, tenuto conto di quanto già sopra esplicitato, saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

3.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura

É il tempo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa, fatti salvi accordi diversi.
Nel caso in cui l'utente titolare di uno o più punti di fornitura limitati/sospesi/disattivati per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore non procederà all'esecuzione della prestazione richiesta fino al saldo dei relativi insoluti.

Standard specifico	
- Tempo massimo di attivazione della fornitura	*= (05) cinque giorni lavorativi*

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

É il tempo intercorrente fra la data di richiesta di riattivazione ovvero, nel caso di subentro, di richiesta e contestuale definizione del contratto, e la data di effettiva riattivazione.
Modalità e tempistica di riattivazione della fornitura in seguito a morosità sono disciplinate nel successivo articolo 5.7.
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.
Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata 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 ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della riattivazione 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.
In tali casi il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:
i) della documentazione di cui alla precedente lettera a);
ii) dell'attestazione, con le modalità di cui al successivo articolo 5.7, di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

Standard specifici	
- Tempo massimo di riattivazione/ subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	*= (05) cinque giorni lavorativi*
- Tempo massimo di riattivazione/ subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	*= (10) dieci giorni lavorativi*

3.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

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

Standard specifico	
- Tempo massimo di disattivazione della fornitura	*= (07) sette giorni lavorativi*

3.8. Tempi di esecuzione voltura

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

Standard specifico	
- Tempo massimo di esecuzione della voltura	*= (05) cinque giorni lavorativi*

Al momento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione disposta dal Gestore nonché dalla stipula del relativo contratto di fornitura, il nuovo Utente 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 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1. Apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli Utenti 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 la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.
Gli orari di apertura al pubblico degli sportelli vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli Utenti, pubblicati nel sito Internet aziendale.
Nel sito internet del Gestore **www.altotrevigianoservizi.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.

4.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: corrispondenza, call center e Sportello online

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il call center, che risponde al numero verde servizio clienti **800.800.882**, gratuito sia da rete fissa che mobile, oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o via fax, 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.
Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:
- informazioni di carattere generale;
- informazioni specifiche in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il codice personale.

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 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.

4.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:
- contanti (presso le Banche convenzionate indicate nella bolletta e nel sito www.altotrevigianoservizi.it);
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale;
- eventuali ulteriori modalità di pagamento messe a disposizione dal Gestore vengono

indicate nel sito internet e in bolletta.
Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'Utente sosterrà solamente il medesimo onere senza maggiorazioni da parte del Gestore.

4.4. Facilitazioni per Utenti particolari

Per i diversamente abili, le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico e/o psichico, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi aziendali e riduzioni, da concordare, su tempi di allacciamento, attesa agli sportelli, ripristino del servizio, ecc.
Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture tramite l'eliminazione di barriere architettoniche.

4.5. 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 o un suo delegato.
In questo caso l'Utente 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 17.
Il Gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Standard specifico	
- Fascia di puntualità per gli appuntamenti	*= (3) tre ore*

Standard generali	
- Tempo massimo per l'appuntamento concordato	*= (07) sette giorni lavorativi nel 90% delle singole prestazioni*
- Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	*= (24) ventiquattro ore nel 95% delle singole prestazioni*

4.6. Tempi di attesa agli sportelli

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

Standard generali	
- Tempo medio di attesa agli sportelli	*= (20) venti minuti Media sul totale delle prestazioni*
- Tempo massimo di attesa agli sportelli	*= (60) sessanta minuti nel 95% delle singole prestazioni*

4.7. Tempo medio di attesa per il 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 di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Standard generale	
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	*≤ (240) duecentoquaranta secondi in almeno 10 degli ultimi 12 mesi*

4.8. Accessibilità al servizio telefonico

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

Standard generale	
- Accessibilità al servizio telefonico	*> 90% in almeno 10 degli ultimi 12 mesi*

4.9. Livello del servizio telefonico

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

Standard generale	
- Livello del servizio telefonico	*≥ 80% in almeno 10 degli ultimi 12 mesi*

4.10. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:

- Posta elettronica certificata (PEC): azienda@ats-pec.it;
- Sportelli;
- Recapito postale presso la sede legale di Montebelluna (TV), in Via Schiavonesca Priula n. 86.

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.

Standard specifico	
- Tempo massimo per la risposta a richieste scritte di informazioni	*= (30) trenta giorni lavorativi*

4.11. Procedura e tempi di risposta ai reclami

Viene definito «reclamo» qualunque comunicazione in cui gli Utenti manifestano insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio.
Il reclamo può essere inoltrato dall'Utente a sua scelta attraverso uno dei canali di contatto messi a disposizione dal Gestore:

- Posta elettronica certificata (PEC): azienda@ats-pec.it;
- Sportelli;
- Recapito postale presso la sede legale di Montebelluna (TV), in Via Schiavonesca Priula n. 86.

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.
L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore, disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli, oppure, in altra forma, 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.

Standard specifico	
- Tempo massimo per la risposta a reclami	*= (30) trenta giorni lavorativi*

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1. Attivazione servizio di somministrazione

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'Utente stipula con il Gestore un contratto di somministrazione. In sede di stipula all'Utente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:
- Marche da bollo di legge,
- eventuali oneri di sopralluogo per l'uscita dell'operatore,
- eventuale deposito cauzionale,
- eventuali Diritti d'Istruttoria.

5.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi

Il Gestore effettua, per tutte le tipologie di utenza idrica, almeno i seguenti tentativi annui di raccolta della misura:
- per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta;
- per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta.

Il Gestore, con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, effettua un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

L'obbligo di cui ai precedenti commi si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'Utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati presso uno stesso Utente finale:
- nel caso di due tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- nel caso di tre tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Per le modalità e tempi, anche diversi, dei tentativi di raccolta, obblighi di "ripasso", validazione dei dati di misura raccolti, informazioni/avvisi dei tentativi di lettura agli Utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, criteri per l'individuazione del consumo medio annuo (coefficiente Ca), aggiornamento del numero minimo dei tentativi di raccolta della misura, modalità di stima dei consumi e casistiche varie, il Gestore è tenuto ad osservare le disposizioni tutte dettate in materia dall'Autorità, in particolare con deliberazioni del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR e del 28 settembre 2017 n. 665/2017/R/IDR. e ss.mm.ii..

Fatte salve le particolari casistiche e diverse modalità previste dalle suddette Deliberazioni, il Gestore, dal 1 gennaio 2023, è tenuto a garantire i seguenti standard specifici in merito al numero minimo di tentativi di raccolta della misura (indicatore SR) e al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (indicatore SP).

Standard specifico (dal 1 gennaio 2023)

- (SR1) Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc — 2/anno
- (SR2) Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc — 3/anno
- (SP) Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile — 48 ore

Il Gestore garantisce la seguente periodicità di fatturazione minima annua differenziata in base ai consumi medi annui dell'utenza:

Standard specifico

- 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 3 ultime annualità calcolati con le modalità e i criteri, anche in caso di indisponibilità dei dati di misura, di cui all'articolo 10 ("Calcolo del consumo medio annuo") e all'articolo 11 ("Stima e ricostruzione dei dati di misura d'utenza") della citata deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR.
Il Gestore procede con cadenza biennale alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza.
I consumi medi annui delle utenze condominiali saranno determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

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.

Standard specifico

- Tempo per l'emissione della fattura	*= (45) quarantacinque giorni solari*

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20 giorni solari dalla data di emissione.

Standard specifico

- Tempo per il pagamento della bolletta *= (20) venti giorni solari*

Il Gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e le stime dei consumi fatturati, invitando l'Utente a comunicare l'autolettura del contatore.
Nel caso non sia possibile effettuare la lettura dei misuratori, viene lasciato all'Utente un avviso contenente la richiesta di effettuare l'autolettura e comunicarla nei modi previsti dal Gestore.
Il Gestore mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, mediante le seguenti modalità:
- messaggio SMS (al numero 320-2041660);
- comunicazione al Numero Verde del Servizio Clienti **800.800.882**;
- con accesso allo Sportello Web on Line;

disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24;
- presso gli sportelli territoriali.

Eventuali ulteriori modalità di comunicazione dell'autolettura messe a disposizione dal Gestore vengono indicate nel sito internet e in bolletta.

Fatto salvo casi di dati palesemente errati, il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale con la modalità di autolettura, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
E' onere e cura del Gestore:
- fornire tempestivo riscontro all'Utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura, nei casi in cui le modalità utilizzate per la comunicazione consentano una risposta immediata.
- fornire riscontro all'Utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione, con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'Utente.

Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, il Gestore fornirà la comunicazione nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni della mancata validazione dell'autolettura.

5.3. 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, che sarà riportata nella prima bolletta utile.

5.4. Monitoraggio e controllo dei consumi

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, del misuratore e della sua protezione dal gelo e/o da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde dedicato al pronto intervento **800.088.780** (attivo 24 ore su 24 e gratuito sia da rete fissa che da mobile).

In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi agli operatori presso gli sportelli, tramite il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o al numero verde **800.800.882.**
Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di riscontrare in maniera tempestiva eventuali rotture, guasti o perdite occulte degli impianti ricadenti in proprietà privata.

5.5. Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano evidenziati e/o rilevati 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. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dello standard specifico previsto, il credito verrà erogato all'Utente tramite rimessa diretta.
Resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50,00) euro.
Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta scritta dell'Utente di rettifica di fatturazione, relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
Altresì, il tempo di risposta alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta dell'Utente di rettifica di fatturazione e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Standard specifico

- Tempo di rettifica di fatturazione	*= (60) sessanta giorni lavorativi*

Standard generale

- Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	*= (30) trenta giorni lavorativi per il 95% delle richieste*

5.6. Rateizzazione

Rateizzazione dei pagamenti
Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'Utente 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.

Rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora
Il Gestore garantisce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora, di cui al successivo articolo 5.7, avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo, scritto o altrimenti documentabile, tra le parti.
L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
In caso di mancato pagamento anche solo di una rata del piano, il relativo importo potrà essere maggiorato degli interessi di mora di cui alla precedente lettera b) e, qualora previsto nel medesimo piano:

i. il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
ii. decorso inutilmente il termine di cui alla precedente lettera i), il Gestore riprenderà la procedura di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura di cui al successivo art. 5.7, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale.

5.7. Morosità

In caso di mancato pagamento della fattura/bolletta 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 10 (dieci) giorni dalla scadenza prevista per il pagamento della fattura, il Gestore, nel rispetto dei Provvedimenti dell'Autorità in materia di morosità, potrà avviare, tenuto conto della tipologia d'utenza, la procedura di limitazione/ sospensione/ disattivazione della fornitura, con l'invio, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, di un primo sollecito bonario di pagamento e successiva costituzione in mora.
La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata solo dopo l'invio del suddetto sollecito bonario e decorsi almeno venticinque (25) giorni dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata A/R o posta elettronica certificata.
La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di accertato malfunzionamento del misuratore o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, fatti salvi i casi in cui l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro o il reclamo sia stato inviato oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

Nella costituzione in mora il Gestore è tenuto a riportare, tra l'altro, il termine ultimo entro cui l'utente finale dovrà saldare gli insoluti pregressi. Il termine ultimo indicato dal Gestore non potrà essere inferiore a quaranta (40) giorni solari dal ricevimento del suddetto sollecito bonario.
Fatti salvi gli utenti non disalimentabili il Gestore provvede con la sospensione e/o disattivazione della fornitura qualora, decorso il termine finale intimato nella costituzione in mora, l'Utente non abbia saldato gli insoluti, dandone comunicazione al Gestore con le modalità sotto riportate, ovvero non abbia inoltrato la richiesta di rateizzazione nei termini e modi previsti al precedente articolo 5.6.
Laddove presente un deposito cauzionale il Gestore non potrà procedere come sopra, se non dopo aver escusso tale deposito e quest'ultimo non copra interamente il debito dell'Utente.
In particolare, in caso di morosità:
1. degli utenti finali domestici residenti, il Gestore potrà procedere:
   i. con la sospensione della fornitura, preceduta dall'intervento di limitazione laddove tecnicamente fattibile, nei termini e con le modalità previsti dall'ARERA e riportati anche nel sito internet del Gestore;
   ii. con la disattivazione della fornitura qualora, dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli oppure dei limitatori di flusso, o se l'Utente non abbia provveduto a saldare, nei termini previsti, le pendenze contrattuali riferite ai 24 mesi precedenti la data di costituzione in mora.
1. degli utenti finali non disalimentabili, il Gestore potrà procedere solo alla limitazione della fornitura nei limiti e con le modalità previste dall'Autorità, non essendo ammessa la sospensione e la disattivazione della fornitura per tale tipologia di utenti.

È fatto salvo in ogni caso il recupero forzoso del credito.
Nel caso di misuratore non accessibile, qualora non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore potrà intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale.
Tutte le spese per i solleciti bonari, la costituzione in mora e le attività del Gestore per il recupero stragiudiziale del credito (installazione dei limitatori di portata, applicazione e rimozione dei sigilli, rimozione dei contatori, …), vengono addebitate all'Utente nei termini e condizioni previsti dall'ARERA e riportati nel sito internet del Gestore.
Saranno addebitate, altresì, all'Utente le spese di recupero giudiziale del credito.
È fatta salva, in ogni caso, la richiesta di risarcimento di eventuali danni.
La riattivazione del servizio limitato/sospeso/disattivato per morosità avverrà entro 2 (due) giorni feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.
In caso di disattivazione del servizio l'Utente, oltre al suddetto pagamento, dovrà provvedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura.
L'Utente finale moroso potrà comunicare e documentare l'avvenuto pagamento degli insoluti al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.
In particolare, mediante:

- Numero verde del Servizio Clienti con contestuale invio nella casella di posta elettronica dedicata dell'attestazione di avvenuto pagamento;
- Altri contatti mail indicati dal Gestore;
- Fax;
- Posta;
- Sportelli presenti nel territorio.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi saranno trattate, a tutti gli effetti, come pervenute il giorno successivo.
In caso di errata limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione della stessa.

Standard specifico

- Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità = *(2) due giorni feriali*

5.8. Gestione perdite occulte

In caso di consumi eccezionali d'acqua conseguenti ad una presunta perdita occulta, così come definita ed individuata nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato del Gestore, l'Utente potrà presentare a quest'ultimo richiesta di riduzione/abbuono dei consumi riconosciuti come perdite occulte, secondo le modalità, condizioni e termini previsti nel citato Regolamento.
In particolare, in caso di consumi eccezionali per perdite occulte a valle del misuratore, il Gestore, oltre alle garanzie previste nello specifico articolo del Regolamento del S.I.I. quale livello minimo di tutela per le utenze, ha attivo e promuove anche l'adesione volontaria di ciascun Utente al Fondo di copertura dei consumi eccezionali per perdite occulte a valle del misuratore ("Fondo Acqua Per Te"), così come disciplinato da specifico documento approvato dall'EGA, al fine di ampliare ulteriormente le misure di garanzia.
La procedura di abbuono tariffario e/o il servizio di copertura non saranno riconosciuti agli Utenti che si trovino in condizioni di insoluto verso il Gestore.

5.9. Verifica metrica certificata del misuratore

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

Standard specifico

- Tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore = *(10) dieci giorni 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 o in laboratorio.

Standard specifici

- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	*= (10) dieci giorni lavorativi*
- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	*= (30) trenta giorni lavorativi*

Qualora, a seguito di 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 (oltre la fascia di tolleranza di errore del ± 5%), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni. In mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui la verifica effettuata confermasse la correttezza della misura, all'Utente sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica, come indicato nel tariffario vigente.
Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica.
In caso di sostituzione, per qualsiasi motivo, il contatore verrà eliminato dal Gestore decorsi 3 mesi dall'intervento, salvo che l'Utente non ne chieda, entro tale periodo, la verifica.

Standard specifico

- Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	*= (10) dieci giorni lavorativi*

5.10. Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica della pressione in rete presso il punto di consegna. Il Gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente.
Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.
Qualora, a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, all'Utente sarà addebitato il costo d'intervento come indicato nel tariffario vigente.
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 l'esito della verifica entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

Standard specifici

- Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione = *(10) dieci giorni lavorativi*

- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione = *(10) dieci giorni lavorativi*

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1. Continuità e servizio sostitutivo di emergenza

Il Gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.
Qualora cause di forza maggiore, guasti e/o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento della rete e degli impianti e la garanzia di qualità e di sicurezza del Servizio), 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.
In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.
Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Standard specifico (Indicatore S2)

- Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile = *(48) quarantotto ore*

6.2. 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 con un preavviso minimo di 48 ore.
Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.
La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore,

intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, e il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.
La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura (affissioni lungo le pubbliche vie interessate), e, in casi particolari, direttamente all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa e sito web aziendale, nonché eventuali ulteriori modalità di comunicazione individuate dal Gestore (es. Social media, sms, ecc).

Standard specifico (Indicatore S1 e S3)

- Durata massima della singola sospensione programmata (Indicatore S1)	*= (24) ventiquattro ore*
- Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (Indicatore S3)	*= (48) quarantotto ore*

Standard generale

- Tempo massimo di sospensione del servizio fognatura	*= (24) ventiquattro ore nel 90% delle singole prestazioni*

6.3. Crisi idrica

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, si impegna a informare gli Utenti e propone all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:
- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi attraverso la riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

6.4. Pronto intervento

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800.088.780** (gratuito da rete fissa e mobile).
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.
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 o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Standard generale	
- Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	*≤ (120) centoventi secondi per il 90% delle singole prestazioni*

6.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni

In caso di richiesta di pronto intervento il Gestore si impegna ad intervenire sul luogo di chiamata in un tempo massimo pari a 3 ore, calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento fino all'arrivo del personale incaricato sul luogo di chiamata.

Standard generale	
- Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	*= (3) tre ore per il 90% dei singoli interventi*

Il pronto intervento può essere richiesto in caso di:
- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto od occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

In quest'ultimo caso l'Utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. In caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti interni, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento.
Gli eventuali interventi di riparazione di allacciamenti ed accessori relativi al servizio di acquedotto verranno addebitati all'Utente in conformità alle disposizioni regolamentari.

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

6.6. Altre situazioni

Per guasto al contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio il tempo massimo previsto per il primo intervento è pari a 24 ore, calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento fino all'arrivo del personale incaricato sul luogo di chiamata.

Standard generale

- Tempo di intervento che causa interruzione del servizio — *= (24) ventiquattro ore per il 90% dei singoli interventi*

6.7. Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto

Per riparazione di guasti ad impianti o a condotte fino a 300 mm di diametro il tempo massimo previsto per la riparazione è pari a 12 ore, calcolate a partire dalla segnalazione, per guasti a condotte di oltre 300 mm di diametro il tempo massimo previsto per la riparazione è di 24 ore.

Standard generali

- Tempo massimo di riparazione per guasti:

- ✓ *ad impianti* — *= (12) dodici ore nel 90% delle singole prestazioni*
- ✓ *a condotte sino a 300 mm di diametro* — *= (12) dodici ore nel 90% delle singole prestazioni*
- ✓ *a condotte oltre i 300 mm di diametro* — *= (24) ventiquattro ore nel 90% delle singole prestazioni*

6.8. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore si impegna a sensibilizzare l'utenza al contenimento dei consumi e alla prevenzione dell'inquinamento ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

7.1. 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 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.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800.800.882**; attraverso il sito Internet aziendale e presso le sedi di sportello negli orari di apertura.

7.2. Informazioni

Il Gestore, anche attraverso uno o più degli 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);
- 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);
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'Utente - 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 soddisfazione dell'Utente.

7.3. Accesso agli atti

Chiunque, indipendentemente dalla sua qualità di Utente, abbia un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata ad un documento amministrativo formato o comunque detenuto dal Gestore nell'attività di pubblico interesse svolta, può esercitare il diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/90 e s.m.i. ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi") e al D.P.R. n. 184/2006 ("Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi") al fine di prenderne visione e, se del caso, estrarne copia.
Le specifiche modalità, i termini e i limiti di detto accesso, oltre ad essere disciplinati dalla citata normativa, saranno oggetto di apposito Regolamento aziendale.
È comunque fatto salvo, nei casi previsti per legge, l'accesso civico (semplice o generalizzato) da esercitarsi nei termini, modalità e finalità previsti dalla disciplina vigente in materia.

8. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli Utenti, in osservanza alle disposizioni e principi dettati dal Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o GDPR) nonché dalla vigente disciplina nazionale in materia (D. Lgs. 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018).
Il Gestore può trattare i dati personali per esigenze legate alla stipula del contratto (fase precontrattuale e per dare seguito alle obbligazioni da queste derivanti) e per rispondere agli obblighi normativi connessi ai servizi resi alla clientela.
Relativamente ai propri dati personali l'Utente, in qualità di interessato, potrà esercitare i diritti di cui agli articoli 15 (diritto all'accesso ai dati personali), 16 (diritto di rettifica), 17 (diritto alla cancellazione – "diritto all'oblio"), 18 (diritto alla limitazione di trattamento), 20 (diritto alla portabilità dei dati) e 21 (diritto di opposizione) del citato Regolamento Europeo e nei limiti indicati dallo stesso, inviando apposita comunicazione scritta al Titolare del trattamento.
L'interessato può, qualora ne ricorrano i presupposti, presentare reclamo all'autorità nazionale di controllo competente in materia, Garante per la protezione dei dati personali.
Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) potrà essere contattato a mezzo e-mail privacy@altotrevigianoservizi.it o a mezzo posta presso la sede legale di Montebelluna (TV) Via Schiavonesca Priula, 86.
Titolare del trattamento dei dati è Alto Trevigiano Servizi S.p.A., con sede legale in Montebelluna (TV), via Schiavonesca Priula, 86; pec: azienda@ats-pec.it.

9. LA TUTELA DELL'UTENTE

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800.800.882**. Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare, in forma scritta, formale reclamo al Gestore.

9.1. Controlli esterni

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi all' Ente di governo dell'ambito (Consiglio di bacino Veneto orientale) e all'Autorità.

9.2. 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, assemblee del personale dipendente come previsto dai C.C.N.L. di riferimento, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente 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;
c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

9.3. 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.

9.4. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici, riportati nella **Tabella 1 e 1 bis,** è previsto un indennizzo automatico base pari a 30 € corrisposto all'Utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 giorni dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico. 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 e per gli standard specifici a cui non è applicabile (es. standard della tabella 1 bis), sarà 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.
Con riferimento agli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto (Indicatori S1, S2 e S3), l'incremento del doppio o del triplo sarà proporzionato al ritardo dallo standard. In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per

interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se 24≤S3<48 ore, un ritardo doppio se 16≤S3<24 ore, un ritardo triplo se S3<16 ore**.**
Il Gestore non sarà tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) Qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'articolo 9.2, lettere a e b;
b) Nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.
c) In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste;
d) con riferimento agli indicatori S1, S2 e S3, qualora all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

Il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico nei casi in cui l'Utente risulti moroso e ciò fino al pagamento delle somme dovute.
Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico relativo agli indicatori S1, S2 e S3 è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

9.5. Copertura assicurativa

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

10. RAPPORTI CON GLI UTENTI

10.1. Codice di comportamento

I rapporti con gli Utenti del servizio sono regolati dal rispetto dei seguenti principi:
- il personale è tenuto a trattare gli 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 i diritti dei cittadini Utenti.

10.2. 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, dando la più ampia diffusione dei risultati di tali rilevazioni.
Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal Gestore.

11. CONTROVERSIE

In caso di controversia l'Utente, in alternativa alla procedura di conciliazione dell'Autorità,

può ricorrere alla Procedura (facoltativa) di Conciliazione, utilizzando l'apposito modulo di adesione, così come definita dal relativo Regolamento sottoscritto tra le Associazioni dei Consumatori e il Gestore o altre procedure di risoluzione extra giudiziale.
Tutte le informazioni e notizie relative alle procedure di conciliazione, ivi incluso il predetto Regolamento, sono reperibili nel sito istituzionale del Gestore **www.altotrevigianoservizi.it**

12. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è stata:
- approvata con delibera dell'Assemblea dell'**Ente di Governo dell'Ambito** "Veneto Orientale" n. 9 del 28.06.2016 e adottata dal Consiglio di Amministrazione con delibera del 29/06/2016;
- aggiornata con delibere dell'Assemblea dell'Ente di Governo dell'Ambito "Veneto Orientale" n. 19 del 18.12.2018, n. 11 del 28/07/2021 e n. 11 del 04/11/2022.

La Carta è soggetta a revisioni periodiche. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra Gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza degli Utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.
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.

13. TABELLE DI REPILOGO DEGLI IMPEGNI STANDARD SPECIFI E GENERALI

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

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

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

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc		

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	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 per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	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	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

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
(S1) Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, e il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.	30 euro
(S2) Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola sospensione – sia essa programmata o non – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.	30 euro
(S3) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro

Tabella 1 bis – Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza ed indennizzi in vigore dal 1 gennaio 2023

Indicatore	Standard		Indennizzo
(SR) Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR 1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno	30 euro
	SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno	30 euro
(SP) Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		48 ore	30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Base di calcolo
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Base di calcolo
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	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

Tabella 3 – Indennizzi per mancato rispetto della procedura in materia di morosità

Casistica		Indennizzo
Fornitura sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile		30 euro
Disattivazione della fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente nelle ipotesi diverse da quelle di cui all'artico 5.7 comma 8 lettera ii		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione per morosità pur in presenza di comunicazione dell'utente finale di avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'articolo 5.7		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione per morosità in presenza di invio della costituzione in mora ma:	prima del termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	10 euro
	l'utente finale ha inoltrato una richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all'articolo 5.6	10 euro
	non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento	10 euro