

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - ESTRATTO

Con deliberazione n. 6 del 31 maggio 2016, il Consiglio di Bacino Veronese ha approvato la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito Carta, divenuta esecutiva il giorno 01/07/2016. In ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera n° 655/2015 AEEGSI del 23 Dicembre 2015, che impone un cambiamento sulle performance riferite alla qualità contrattuale del Sistema Idrico Integrato. Acque Veronesi ha mantenuto invariate tre performance che risultano migliorative rispetto a quanto previsto dalla suddetta delibera che sono: "riattivazione a seguito morosità, risposta ai reclami scritti e tempo medio di attesa agli sportelli".

La Carta è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti, fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio, generali e specifici, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio. Di seguito l'estratto della Carta relativo agli indicatori per indennizzi automatici per il non rispetto dei tempi, che nella sua integralità, potrà essere consultata sul sito di Acque Veronesi o presso gli sportelli presenti sul territorio.

		INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO
		<b>RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI</b>	Preventivazione senza sopralluogo	
Preventivazione con sopralluogo			20 gg lavorativi	30 €
Nuovo allacciamento (esecuzione dell'allaccio) che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	allaccio idrico		15 gg lavorativi	30 €
	allaccio fognario		20 gg lavorativi	30 €
Attivazione di nuova fornitura			5 gg lavorativi	30 €
Riattivazione della fornitura e/o subentro senza modifiche di portata			5 gg lavorativi	30 €
Riattivazione della fornitura e/o subentro con modifiche di portata			10 gg lavorativi	30 €
Riattivazione della fornitura sospesa per morosità a fronte della presa visione del pagamento (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto)			1 gg lavorativo	30 €
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente			7 gg lavorativi	30 €
Esecuzione voltura			5 gg lavorativi	30 €
Preventivazione lavoro senza sopralluogo			10 gg lavorativi	30 €
Preventivazione lavori con sopralluogo			20 gg lavorativi	30 €
Esecuzione lavori semplici			10 gg lavorativi	30 €
Fascia puntualità per appuntamenti			3 ore	30 €
Verifica del misuratore			10 gg lavorativi	30 €
Comunicazione esito della verifica del misuratore in loco			10 gg lavorativi	30 €
Comunicazione esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (verifica metrica)			30 gg lavorativi	30 €
Sostituzione del misuratore malfunzionante			10 gg lavorativi	30 €
Verifica pressione di fornitura			10 gg lavorativi	30 €
Comunicazione esito verifica pressione			10 gg lavorativi	30 €
Tempo emissione fattura			≥45 giorni solari	30 €
Periodicità fatturazione (numero bollette emesse all'anno in base ai consumi medi)			2/anno se consumi ≤100 mc	30 €
			3/anno se 100mc < consumi ≤1000 mc	
			4/anno se 1000mc < consumi ≤3000 mc	
			6/anno se consumi >3000 mc	
Termine per il pagamento della bolletta			20 gg solari	30 €
Risposta ai reclami pervenuti per iscritto			20 gg lavorativi	30 €
Risposta richieste di informazioni pervenute per iscritto			30 gg lavorativi	30 €
Rettifiche di fatturazione (pagamenti già avvenuti)			60 gg lavorativi	30 €

Per le pratiche presentate a far data 01/01/2017, l'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, 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.

## CONTATTI E ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

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

- postale – protocollo aziendale sede Lungadige Galtarossa 8 – Verona (VR)
- Fax 045/8677438
- PEC [protocollo@pec.acqueveronesi.it](mailto:protocollo@pec.acqueveronesi.it)
- Attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale <http://www.acqueveronesi.it/contattaci.asp>
- Attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito Internet aziendale

## APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI.

Presso lo sportello clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.

Sul sito internet del Gestore [www.acqueveronesi.it](http://www.acqueveronesi.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.

## SVOLGIMENTO DI PRATICHE E SERVIZI DI INFORMAZIONE: MEZZO TELEFONO, CORRISPONDENZA, CALL CENTER.

E' possibile effettuare telefonicamente tramite: il numero verde Clienti **800 735300** da rete fissa; da rete mobile a pagamento componendo il numero 199 127 171; per iscritto; via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale; via fax, le normali pratiche di cessazione dei contratti ed i subentri su utenza cessata; tramite il portale WEB (sportello on line) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto.

Il numero verde è disponibile negli orari: 8,00-20,00 da lunedì a venerdì e 8,00-13,00 il sabato

## 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. Per segnalazioni interruzioni e guasti il numero verde è **800 734300**, disponibile 24 ore su 24.

## PROCEDURA DI RECLAMO

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 o altro riguardante l'organizzazione aziendale. I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo Lungadige Galtarossa 8 – 37133 Verona (VR)
- telefonicamente al numero verde clienti **800 735300**, da rete mobile a pagamento componendo il numero 199 127 171
- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente;
- all'indirizzo PEC [protocollo@pec.acqueveronesi.it](mailto:protocollo@pec.acqueveronesi.it)
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale <http://www.acqueveronesi.it/contattaci.asp>
- attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito Internet aziendale
- al numero di fax: 045/8677528

L'URP, effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'Utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

## CONTROVERSIE E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

In caso di controversia l'Utente può ricorrere alla Procedura di Conciliazione, utilizzando l'apposito modulo di adesione, così come definita dal relativo Regolamento sottoscritto tra le Associazioni dei Consumatori e il Gestore. Tale Regolamento è reperibile sul sito [http://www.acqueveronesi.it/conciliazione\\_paritetica.asp](http://www.acqueveronesi.it/conciliazione_paritetica.asp)

## LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza semestrale, mentre la fatturazione è trimestrale.

In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. 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 per telefono alla Ditta che esegue le letture per conto del Gestore i cui contatti sono indicati in avviso.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità: direttamente al Numero Verde Clienti **800 735300**, attraverso l'accesso allo Sportello Web on Line, attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o direttamente agli sportelli presso la sede di Verona e a quelli dislocati nella Provincia.

## VERIFICA METRICA CERTIFICATA DEL CONTATORE

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica da parte di un soggetto terzo del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro un tempo massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno della richiesta scritta dell'Utente (escluso i giorni di permanenza in laboratorio). Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del  $\pm 5\%$ ), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi due anni (in mancanza di consumi storici si fa riferimento a quelli rilevati dal nuovo contatore installato).

Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della misura, all'Utente sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica presso il soggetto certificato di € 250. 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.

## VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La Carta è soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.

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.