



SII

Servizio Idrico Integrato Carta dei Servizi

**Conforme al Regolamento UE n. 679/2016
Componente del Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs. 231/2001
Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015
Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015
Conforme alla Delibera 655/2015 e 217/2016 ARERA
Conforme alla Delibera 917/2017 ARERA**

Approvato con delibera di Assemblea d'Ambito n. 7 del 26/06/2018

SEZIONE I	4
1. Premessa	4
2. Campo di applicazione e validità della Carta	4
3. Presentazione dell'Azienda	4
4. Definizioni	5
5. Principi Fondamentali	8
5.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità</i>	8
5.2 <i>Qualità del servizio e sicurezza</i>	9
5.3 <i>Continuità</i>	9
5.4 <i>Partecipazione e trasparenza</i>	9
5.5 <i>Cortesia</i>	9
5.6 <i>Privacy e trattamento dei dati personali</i>	9
5.7 <i>Chiarezza e comprensione dei messaggi</i>	10
5.8 <i>Efficacia ed efficienza</i>	10
5.9 <i>Informazione agli utenti</i>	10
5.10 <i>Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità</i>	10
5.11 <i>Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato</i>	10
SEZIONE II	11
6. Servizi forniti	11
6.1 <i>L'acqua potabile</i>	11
6.2 <i>La rete fognaria e la depurazione</i>	11
6.3 <i>Il Laboratorio</i>	11
SEZIONE III	12
7. Impegni e standard di qualità	12
7.1 <i>Avvio e chiusura del rapporto contrattuale e tempi di fornitura dei servizi richiesti</i>	12
7.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamento alla rete idrica o fognaria	12
7.1.2 Tempo di esecuzione lavori di nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria	13
7.1.3 Tempo di attivazione della nuova fornitura	13
7.1.4 Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura	13
7.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura	13
7.1.6 Tempo di esecuzione voltura	14
7.2 <i>Gestione del rapporto contrattuale</i>	15
7.2.1 Preventivi per l'esecuzione di lavori diversi dai nuovi allacci	15
7.2.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e complessi	15
7.2.3 Tempo di esecuzione lavori	15
7.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati	16
7.2.5 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	16
7.2.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	16
7.2.7 Obblighi in tema di appuntamento in caso di gestione separata del Servizio Idrico Integrato	16
7.2.8 Verifica della funzionalità del contatore	16
7.2.9 Verifica del livello di pressione	18
7.3 <i>Accessibilità al servizio</i>	18
7.3.1 Sportelli – Orari di apertura al pubblico	18
7.3.2 Sportello telefonico	19
7.3.3 Sito web e sportello on line	19
7.3.4 Corrispondenza postale fax ed e-mail	19
7.3.5 Sportello di legalità	20
7.3.6 Facilitazioni di accesso per utenti particolari	20
7.3.7 Tempi di attesa agli sportelli	20
7.3.8 Tempi di attesa al servizio telefonico	20
7.3.9 Accessibilità al servizio telefonico	21
7.3.10 Livello del servizio telefonico	21

7.3.11	Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni	21
7.3.12	Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di gestione separata del Servizio Idrico Integrato	22
7.4	<i>Fatturazioni e misure</i>	23
7.4.1	Fatturazioni	23
7.4.2	Rilevazioni consumi	23
7.4.3	Modalità di pagamento di bollette e lavori	23
7.4.4	Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni	24
7.4.5	Monitoraggio e controllo dei consumi	24
7.4.6	Rettifiche di fatturazione	24
7.4.7	Rateizzazione	25
7.4.8	Morosità	25
7.4.9	Gestione delle perdite occulte	26
7.5	<i>Misure di sicurezza</i>	26
7.5.1	Servizio di controllo dell'acqua potabile	26
7.5.2	Servizio di controllo delle acque reflue	26
7.6	<i>Continuità del servizio</i>	26
7.6.1	Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto	26
7.6.2	Crisi idrica	27
7.6.3	Tempo di risposta a chiamate di pronto intervento	27
7.6.4	Situazioni di pericolo o rischio di danni gravi	27
7.6.5	Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del Servizio Idrico Integrato	28
SEZIONE IV		28
8.	Informazioni e rapporti con l'utente	28
8.1	<i>Accesso all'informazione</i>	28
8.2	<i>Informazioni all'utente</i>	28
8.3	<i>Comportamento del personale VERITAS</i>	29
8.4	<i>Richieste e partecipazione dell'utente</i>	29
8.5	<i>Trattamento dei dati</i>	30
8.6	<i>Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente</i>	30
8.7	<i>Semplificazione delle procedure aziendali</i>	30
9.	Tutela dell'utente	31
9.1	<i>Procedura di reclamo</i>	31
9.2	<i>Procedure di conciliazione</i>	31
9.3	<i>Altri organi di tutela e controllo: Consiglio di Bacino e l'ARERA</i>	32
9.4	<i>Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità</i>	32
9.5	<i>Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.</i>	32
9.6	<i>Indennizzo</i>	33
10.	Le regole di base	33
11.	Informazioni sulle voci presenti in bolletta	34
12.	Informazioni su unità di misura, letture e consumi	35
13.	Standard di servizio soggetti a rimborso	35

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I

1. Premessa

La Carta dei Servizi è lo strumento principale con il quale VERITAS si impegna, nei confronti degli utenti, al rispetto di alcuni principi generali e al rispetto della garanzia di specifici livelli di servizio. In essa vengono fissati dei principi generali ai quali deve ispirarsi tutta l'attività dell'azienda quali trasparenza, efficienza ed efficacia, qualità e sicurezza e continuità del servizio.

Nella Carta dei Servizi, VERITAS si impegna a rispettare dei parametri di qualità prefissati relativi al servizio erogato; i tempi standard indicati nella Carta sono sempre da intendersi come tempi massimi ed i giorni come giorni lavorativi, a meno che non sia specificato altrimenti. VERITAS punta a ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali, coinvolgendo le parti interessate, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza nell'ottica del miglioramento continuo; monitorando periodicamente il raggiungimento degli obiettivi e degli standard prefissati.

Nella Carta dei Servizi viene stabilito l'importante principio che, nel caso di mancato rispetto degli standard specifici di servizio predefiniti, l'utente ha diritto ad un rimborso/indennizzo.

Nella Carta dei Servizi vengono inoltre elencate le diverse forme di comunicazione verso l'utenza che l'azienda promuove: attraverso canali tradizionali, oppure attraverso l'ausilio dei nuovi media come ad esempio internet.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici", dal D.P.C.M del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" e della delibera 655/2015 ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono". La presente Carta sarà sottoposta periodicamente ad un processo di revisione che terrà conto delle esigenze degli utenti e delle rapide evoluzioni degli scenari economico – ambientali e legislativi che coinvolgono il servizio idrico integrato. Gli aggiornamenti nascono, oltre che dai mutamenti suddetti, dai risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*, dal confronto con le Associazioni di utenti e consumatori e da eventuali variazioni nelle modalità di erogazione del servizio.

La presente carta è stata revisionata a seguito della delibera 917/2017 di ARERA.

2. Campo di applicazione e validità della Carta

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi di captazione, sollevamento, disinfezione/potabilizzazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad uso potabile, manutenzione della rete d'acquedotto, preventivazione, allaccio e relativa fatturazione dei consumi nonché ai servizi di collettamento e depurazione delle acque reflue, manutenzione rete fognaria, preventivazione e allacciamento alla rete fognaria e relativa fatturazione per tutti i comuni facenti parte del Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia". La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti periodici non superiori a cinque anni a partire dalla data di approvazione salvo cambiamenti o modifiche del quadro normativo di riferimento e/o variazioni di rilievo nell'erogazione dei servizi.

Le revisioni apportate alla carta, concordate tra gestore ed Autorità competente, sentite le Associazioni dei consumatori e di categoria, sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini, utilizzando i canali informativi citati di seguito.

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 ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

Dove quanto scritto nella presente Carta fosse in contrasto con quanto previsto dalle delibere 655/2015, 217/2016 e 917/2017 dell'ARERA, prevale quanto scritto nelle suddette delibere.

3. Presentazione dell'Azienda

VERITAS S.p.A., - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi - è stata costituita il 1 luglio 2007 dalla fusione di ACM (Riviera del Brenta e Miranese), ASP (Chioggia), SPIM (Mogliano Veneto)

e VESTA (Venezia). A novembre del 2017 si è avuta l'incorporazione per fusione di ASI (San Donà di Piave) in VERITAS.

La società è a partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni, ha sede legale a Venezia, S. Croce 489 e conta più di 2.000 dipendenti, fornisce servizi idrici a 36 Comuni, per un totale di quasi 800.000 abitanti. Il territorio servito ha un'estensione di circa 1.866 chilometri quadrati, copre circa il 75% (servendo oltre il 90% dei residenti) della provincia di Venezia e parte di quella di Treviso. Agli abitanti del territorio vanno aggiunti gli oltre 30 milioni di turisti che ogni anno visitano Venezia, il litorale e le zone limitrofe. È la prima multi-utility del Veneto per abitanti serviti nei settori dell'igiene urbana e del servizio idrico integrato e, per fatturato complessivo, una delle prime a livello nazionale, relativamente agli stessi settori. VERITAS si occupa di servizi di igiene urbana, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali, gestione del verde pubblico, bonifica di siti contaminati e gestione dei mercati all'ingrosso.

Negli ultimi anni sono entrate nel gruppo VERITAS anche le società ASVO ed ALISEA che erogano i servizi ambientali ai comuni del Veneto Orientale e dell'area di Jesolo.

VERITAS è soggetto gestore del servizio idrico integrato, costituito, ai sensi dell'art. 141, comma 2, del D. Lgs. 152/2006, dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue, nell'ambito del territorio individuato nell'allegato A della Convenzione per la regolazione dello svolgimento del servizio idrico integrato dell'AATO Prot. N. 976 stipulata in data 19.10.2004 con l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" (per brevità di seguito "AATO") oggi Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia". A seguito di istanza di ripermetrazione dell'ambito territoriale ottimale, la Giunta Regionale, con deliberazione n. 856 del 04.06.2013 avente per oggetto "Approvazione della proposta di variazione degli Ambiti Territoriali Ottimali "Laguna di Venezia" e "Veneto Orientale". Inclusione dei Comuni di Caorle, Ceggia, Cessalto, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, San Donà di Piave, Torre di Mosto e Zenson di Piave nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" ha approvato, ai sensi dell'art. 2 comma 2 della Legge Regionale n. 17 del 27.04.2012 la variazione degli Ambiti territoriali Ottimali nonché gli elenchi dei Comuni di cui all'allegato A della sopra citata Legge regionale, includendo pertanto dell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" gli 11 Comuni richiamati nell'oggetto della citata deliberazione. .

L'adesione da parte di VERITAS alla "Carta dei Servizi" costituisce il naturale sviluppo delle certificazioni secondo gli standard ISO 9001 (sistemi di gestione della qualità) e ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale) per garantire così all'utente la maggior rispondenza possibile tra il servizio prestato e le condizioni contrattuali nel pieno rispetto dell'ambiente.

VERITAS, come azienda a totale capitale pubblico, ha alla base del suo operato l'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela delle aspettative dei propri azionisti, degli utenti e del lavoro dei propri dipendenti. In questa ottica, in linea con le proprie politiche aziendali, VERITAS ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 del quale la presente Carta dei Servizi è parte integrante.

4. Definizioni

- ❑ 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;
- ❑ Albero fonico o IVR (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere ad un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- ❑ Allacciamento idrico: è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/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;

- ❑ Appuntamento posticipato: è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- ❑ Atti autorizzativi: sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- ❑ Attivazione della fornitura: è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- ❑ 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, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (ARERA);
- ❑ Call center: è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- ❑ Carta dei Servizi: è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- ❑ Cassa: è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- ❑ 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;
- ❑ Codice di rintracciabilità: è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso codici correlati;
- ❑ 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; il contratto di fornitura può essere stipulato anche a distanza o fuori dai locali commerciali del gestore;
- ❑ Contratto a distanza: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- ❑ 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;
- ❑ Dati di qualità: sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- ❑ Deposito cauzionale: è 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 deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.
- ❑ Depurazione: è il processo di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura agli impianti, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale;

- ❑ Diritto di recesso: consiste nella possibilità per una delle parti contraenti di sciogliere unilateralmente un contratto. Nel caso di stipula del contratto a distanza l'utente ha diritto a recedere dal contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione, come regolato dal D.Lgs. n. 21 del 21/02/2014. La volontà di recedere dal contratto va presentata per iscritto.
- ❑ Disattivazione della fornitura: è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- ❑ Ente di governo dell'ambito (o Consiglio di Bacino): è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- ❑ 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 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;
- ❑ 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;
- ❑ 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;
- ❑ Livello di Pressione: è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- ❑ Livello o Standard Generale di Qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- ❑ Livello o Standard Specifico di Qualità: è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- ❑ Misuratore: è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- ❑ Morosità: è la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette;
- ❑ 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;
- ❑ Punto di Scarico della fognatura: è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- ❑ Reclamo Scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- ❑ Riattivazione: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- ❑ 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;
- ❑ RQSII: è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- ❑ 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, inoltre 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;
- ❑ Singole prestazioni: numero di richieste oggetto di prestazione rispetto al relativo standard;
- ❑ 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 potabile, 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: è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- ❑ Utente Finale: è la persona fisica o giuridica che 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;
- ❑ Voltura: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (equivale al solo cambio di intestazione del contratto).

5. Principi Fondamentali

La gestione del servizio idrico integrato si conforma ai principi di qualità del servizio, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione e consumo di un bene primario qual è l'acqua, nonché del "principio del chi inquina paga".

La gestione del servizio idrico integrato è inoltre svolta da VERITAS nel rispetto dei principi elencati di seguito.

5.1 Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità. Nell'erogazione del servizio non viene fatta nessuna distinzione e viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza e sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione viene data ai cittadini portatori di handicap, agli anziani

ed agli utenti appartenenti a fasce sociali deboli. VERITAS si impegna inoltre ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

5.2 Qualità del servizio e sicurezza

VERITAS si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme di legge, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino e dei propri dipendenti.

5.3 Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di VERITAS (per esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, mancanza di risorse idriche, ordinanze comunali o regionali) ovvero da interventi programmati sulle reti. L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

5.4 Partecipazione e trasparenza

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005) e dall'apposito Regolamento aziendale. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. VERITAS si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da egli formulate fornendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai cittadini, dalle associazioni di categoria e dalle associazioni dei consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

5.5 Cortesia

VERITAS si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini. Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il numero di matricola e la fotografia.

5.6 Privacy e trattamento dei dati personali

VERITAS si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 ("*General Data Protection Regulation*", in breve GDPR), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al Capo III del medesimo GDPR.

In particolare, VERITAS garantisce il rispetto delle disposizioni di legge:

- ❑ nella raccolta, registrazione, trattamento, conservazione e aggiornamento dei dati necessari alla gestione dei rapporti con l'utenza contestuali all'erogazione del servizio in oggetto;
- ❑ nel richiedere all'utenza interessata dati utili alle sole finalità per le quali vengono essi raccolti e trattati;
- ❑ in merito all'informazione scritta od orale che si deve dare all'utente interessato circa finalità e modalità di trattamento dei dati raccolti, natura obbligatoria o facoltativa degli stessi, eventuali altri soggetti o categorie, diversi da VERITAS, ai quali i dati potrebbero dover essere comunicati, la durata di conservazione dei dati e circa i diritti esercitabili dall'utente interessato.

I dati raccolti potranno essere trasmessi a soggetti terzi esclusivamente al fine di consentire i necessari adempimenti inerenti l'erogazione del servizio per i quali sono stati registrati, (ad esempio stampa e spedizione bollette fatturazione tariffa; eventuali attività di recupero crediti, indagini di *customer satisfaction*, ecc.).

Ai sensi del GDPR, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per VERITAS l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

Da parte sua l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui al Capo III del GDPR. Eventuali richieste di questa natura devono essere rivolte per iscritto al titolare di VERITAS (anche attraverso un incaricato aziendale) o al Responsabile della Protezione Dati (RPD) indicato in tutte le informative. La presentazione della richiesta può avvenire mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica o posta elettronica certificata. Eventuali richieste formulate oralmente presso gli sportelli devono comunque essere prese in carico e registrate dall'incaricato e trattate come quelle giunte in azienda per iscritto.

5.7 Chiarezza e comprensione dei messaggi

VERITAS si impegna a garantire procedure amministrative che siano chiare ed il più semplici possibili. VERITAS pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente, all'uso di un linguaggio che sia comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

5.8 Efficacia ed efficienza

L'impegno di VERITAS è volto ad un continuo miglioramento del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del personale.

5.9 Informazione agli utenti

VERITAS assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed aggiornamento del sito internet. L'azienda assicura un'informazione tempestiva circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

5.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità

Nell'espletamento delle proprie attività VERITAS ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente volto a migliorare il proprio servizio garantendo la soddisfazione dell'utente e la tutela della risorsa idrica il cui uso non controllato potrebbe portare all'esaurimento della risorsa stessa, si rende pertanto necessario promuoverne un uso sostenibile. VERITAS si impegna ad assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti ed a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione. Sempre nell'ottica di attenzione all'ambiente ed alla risorsa idrica è altresì importante restituire all'ambiente un'acqua che sia il più vicino possibile a quella prelevata in termini di qualità. L'Azienda si impegna pertanto ad intervenire per la riparazione delle condotte fognarie e a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico. L'Azienda si impegna inoltre a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti di tutte le attività svolte assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Le ditte che svolgono attività per conto di VERITAS hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa adottandone prassi operative nel rispetto dell'ambiente.

In particolare VERITAS si impegna a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia.

5.11 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato

Le condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato sono stabilite nei Regolamenti di fornitura di acqua potabile e di fognatura emanati dal Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia". I regolamenti sono scaricabili dal seguente link:

<http://www.consigliodibacinolv.gov.it/consiglio/Servizio-Idrico-Integrato/Regolamenti/RegVeritas.html>

SEZIONE II

6. Servizi forniti

VERITAS gestisce il servizio idrico integrato: dal processo di captazione, adduzione sollevamento potabilizzazione e distribuzione di acqua per i vari usi, fino alla raccolta, al collettamento, depurazione e restituzione all'ambiente delle acque reflue. Per garantire al meglio il servizio, VERITAS gestisce un complesso insieme di reti ed impianti (reti acquedotto, fognature, impianti di potabilizzazione e depurazione delle acque, ecc.).

6.1 L'acqua potabile

L'acqua potabile erogata da VERITAS proviene principalmente da acqua di falda e non necessita, dunque, di essere sottoposta ad un processo di potabilizzazione spinto, ma solo ad una disinfezione per garantirne la potabilità fino al punto di consegna. L'acqua di superficie immessa in rete proviene dai fiumi Sile, Livenza ed Adige, ed è sottoposta a potabilizzazione negli impianti di Ca' Solaro (Mestre), Cavanella d'Adige (Chioggia), Torre Caligo (Jesolo) e Boccafossa (Torre di Mosto). Ogni anno l'acqua di VERITAS è sottoposta a varie analisi, effettuate dai laboratori VERITAS e da laboratori degli enti pubblici di controllo (ARPAV e USSL). VERITAS è anche dotata di sistemi di monitoraggio continuo (*on line*) per i parametri critici delle acque potabili. L'acqua VERITAS non ha bisogno di alcun tipo di microfiltrazione domestica. Oltre a questo, l'acqua distribuita da VERITAS è economica e più rispettosa dell'ambiente. La lunghezza della rete di acquedotto è di circa 5.702 km in continua estensione soprattutto nelle zone di recente lottizzazione.

6.2 La rete fognaria e la depurazione

L'acqua prelevata dall'ambiente e distribuita attraverso la rete acquedottistica viene solo in piccola parte consumata; la maggior parte viene utilizzata e restituita all'ambiente, tramite convogliamento agli impianti di depurazione attraverso la rete fognaria, in forma impoverita.

La lunghezza della rete fognaria gestita da VERITAS è di circa 2.765 km. Gli impianti di depurazione sono circa 40, tra questi quelli principali sono quelli di Chioggia, Fusina, Campalto, Lido, Cavallino Treporti, Morgano, Zero Branco, Quinto di Treviso, Preganziol, Jesolo, Caorle, Eraclea, San Donà di Piave, e Musile di Piave.

L'acqua in uscita dagli impianti di depurazione presenta caratteristiche chimico-biologiche rientranti nei parametri di legge, che sono resi anche più vincolanti per gli scarichi in laguna (come per gli impianti di Campalto, Zero Branco e Morgano). Per garantire il rispetto dei parametri di legge, il processo di depurazione viene sistematicamente controllato, sia da VERITAS e sia da soggetti esterni: ARPAV (Agenzia regionale per l'ambiente) e Provveditorato Interregionale per le Opere Pubbliche di Veneto Trentino Alto Adige Friuli Venezia Giulia (Ex MAV - Magistrato alle Acque).

I controlli effettuati da VERITAS sono strumentali, analitici di laboratorio, analitici con kit portatili e sono effettuati 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

6.3 Il Laboratorio

Il Laboratorio VERITAS, situato a Fusina presso l'impianto di depurazione, svolge attività di supporto analitico, nel settore prevalentemente ambientale, sia chimico sia microbiologico.

Le matrici di principale interesse del laboratorio VERITAS si possono individuare in:

- acque di scarico, superficiali e profonde
- acque potabili
- rifiuti industriali, fanghi e terreni.

Il Laboratorio VERITAS fornisce servizi per utenti interni, come ad esempio alcuni settori aziendali che richiedono servizi di monitoraggio e caratterizzazione di propri campioni, ed esterni, come aziende operanti nel settore ambientale idrico integrato, o ad esempio gli utenti che possono accedere al servizio a seguito di segnalazioni sulla qualità dell'acqua. Il laboratorio può fornire servizi anche a soggetti esterni.

Il Laboratorio è accreditato da ACCREDIA (Ente unico di accreditamento italiano) secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, certificato numero 211; l'elenco dei parametri per i quali VERITAS è accreditata è visibile sul sito www.accredia.it.

È obiettivo di VERITAS il raggiungimento dell'accreditamento di tutti i parametri relativi alle acque potabili.

SEZIONE III

7. Impegni e standard di qualità

Con la Carta dei Servizi VERITAS vuole fornire le principali caratteristiche del servizio erogato e delle prestazioni, descrivendo le modalità di esecuzione delle prestazioni ed i relativi tempi (standard di qualità). Gli standard di qualità costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio sia la soddisfazione del cittadino. Gli standard di qualità della presente Carta dei Servizi sono quelli definiti dall'ARERA con delibera 655/2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)" ed indicano dei tempi massimi (o minimi) entro i quali VERITAS è tenuta ad effettuare le prestazioni richieste.

Nel calcolo dei tempi vengono presi in considerazione solo i giorni lavorativi e non i giorni di calendario.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente, VERITAS 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 saranno quelle proposte o concordate con lo stesso.

In caso di sfornamento dei suddetti tempi l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico che verrà effettuato nella prima bolletta utile secondo le modalità definite nella delibera di cui sopra. Nella tabella al paragrafo 13, pagina 32, della presente carta, è possibile trovare una sintesi di tutti gli standard con relativi indennizzi.

7.1 Avvio e chiusura del rapporto contrattuale e tempi di fornitura dei servizi richiesti

L'avvio del rapporto contrattuale ha inizio con la richiesta di attivazione/voltura/subentro del servizio idrico integrato da parte dell'utente qualora l'unità abitativa sia già provvista di allacciamento. Ad ogni procedura avviata dall'utente viene assegnato un numero di pratica interna che viene comunicato all'utente e che ne permette la tracciabilità nel tempo. Similmente nel caso di cessazione del rapporto. Il contratto risulta perfezionato con il pagamento della prima bolletta.

Qualora l'unità abitativa non sia provvista di allacciamento è necessario preventivamente provvedere all'allacciamento alla rete dell'acquedotto ed alla rete fognaria.

Per quanto riguarda i lavori di allacciamento alla rete fognaria, le istruzioni relative alle modalità di esecuzione lavori a carico dell'utente all'interno della proprietà privata sono disponibili presso il sito internet www.gruppoveritas.it. Nel caso l'utente non possa allacciarsi alla pubblica fognatura dovrà richiedere il rilascio della dichiarazione sull'impossibilità tecnica all'allaccio, la documentazione è disponibile presso il sito internet www.gruppoveritas.it. Tali modalità, sempre relativamente all'allacciamento alla rete fognaria, non si applicano in quelle zone dei comuni di Venezia e Cavallino Treporti soggette alla Legge 206/95, come specificato in bolletta.

7.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamento alla rete idrica o fognaria

Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo per un nuovo allaccio (completa di tutta la documentazione necessaria) e la data di consegna/spedizione (timbro postale) del preventivo stesso al richiedente. Il tempo massimo può cambiare a seconda che sia necessario effettuare un sopralluogo o in seguito a esigenze particolari dell'utente.

Per tutti i preventivi è previsto il versamento di un acconto, all'atto della richiesta, per le spese di sopralluogo ed elaborazione del preventivo, senza il quale non è possibile avviare la pratica. Le istruzioni per compilare la richiesta di allacciamento e per la presentazione dei documenti sono disponibili presso il sito internet www.gruppoveritas.it.

All'interno del preventivo verrà anche specificata la tipologia di allaccio previsto a seconda che i lavori siano di tipo semplice o complesso.

- Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo - 10 giorni lavorativi
- Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo - 20 giorni lavorativi

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

7.1.2 Tempo di esecuzione lavori di nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria

Si intende il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente (avvenuto pagamento del preventivo) 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. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario o che si tratti di lavoro semplice o complesso. Nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e la data di ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del richiedente.

- **Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico con lavori semplici - 15 giorni lavorativi**
- **Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico con lavori complessi - 30 giorni lavorativi per almeno il 90% delle prestazioni**
- **Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario con lavori semplici - 20 giorni lavorativi**
- **Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario con lavori complessi - 30 giorni lavorativi per almeno il 90% delle prestazioni.**

7.1.3 Tempo di attivazione della nuova fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura stessa, fatti salvi accordi diversi. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella del completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso, ovvero nel caso di richiesta posticipata, e solo ai fini del calcolo del tempo di attivazione, il conteggio parte dal giorno lavorativo precedente la data posticipata della richiesta.

- **Tempo massimo di attivazione nuova utenza - 5 giorni lavorativi**

La richiesta di attivazione può essere presentata telefonicamente al call center, oppure inviata tramite e-mail o posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di VERITAS o disponibile presso gli sportelli, ovvero tramite il sito internet dedicato.

7.1.4 Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura (o la data di ricevimento del contratto in caso di stipula a distanza) e la data di effettiva riattivazione della fornitura stessa, fatti salvi accordi diversi. Nei casi in cui per il riavvio sia necessario svolgere lavori di ricostruzione dell'impianto che comportino un sopralluogo, un preventivo e l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento di suddetti lavori.

- **Tempo massimo di riattivazione di un'utenza già allacciata - 5 giorni lavorativi**
- **Tempo massimo di riattivazione con modifica della portata del misuratore - 10 giorni lavorativi**

La richiesta di riattivazione/subentro può essere presentata telefonicamente al call center, oppure inviata tramite e-mail o posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di VERITAS o disponibile presso gli sportelli, ovvero tramite il sito internet dedicato.

7.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte dell'utente e la data di effettiva disattivazione del servizio. Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da

una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantire l'accesso al misuratore stesso.

- **Tempo massimo di disattivazione dell'utenza - 7 giorni lavorativi**

La richiesta di disattivazione può essere presentata telefonicamente al call center, oppure inviata tramite e-mail o posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di VERITAS o disponibile presso gli sportelli, ovvero tramite il sito internet dedicato. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

7.1.6 Tempo di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura da parte dell'utente e la data di attivazione del servizio a favore del nuovo utente.

- **Tempo massimo di voltura, e di voltura a titolo gratuito, dell'utenza - 5 giorni lavorativi**

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente entrante purché integrata, da parte del medesimo, da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014 n.47. Al momento della richiesta di voltura il nuovo utente deve comunicare l'autolettura che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui l'autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, VERITAS è tenuta ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente. Il nuovo utente entrante deve stipulare un nuovo contratto e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e della contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Nel caso di decesso dell'intestatario del contratto l'erede, o un soggetto convivente, può fare richiesta di voltura a titolo gratuito, a parte le spese di bollo previste per legge, presentando domanda su un modulo standard previsto dal gestore e scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici. All'interno della domanda l'utente dovrà comunicare l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, autolettura che dovrà essere validata da VERITAS. Il richiedente può autocertificare le informazioni fornite a VERITAS secondo quanto disposto dal D.P.R. n. 445 del 28.12.2000 ed assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura. Nel caso di voltura gratuita VERITAS si impegna ad eseguire la voltura nel tempo massimo indicato, invia al nuovo intestatario del contratto di utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura, attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto di utenza. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto a chi inoltra domanda di voltura a titolo gratuito.

Qualora la variazione anagrafica fosse comunicata direttamente dal comune per decesso del titolare del contratto, VERITAS provvederà ad effettuare variazione gratuita al convivente erede senza preavviso ma dandone comunicazione scritta. Il nuovo titolare del contratto avrà diritto a 14 giorni di tempo per comunicare il recesso come da decreto 21/2014 indicando il nominativo del soggetto che sarà intestatario del contratto. Nel caso in cui tale intestatario non sia erede convivente la voltura non sarà più a titolo gratuito ma verranno applicati i relativi oneri amministrativi.

Nel caso in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, VERITAS ha facoltà di richiedere all'utente finale entrante un'autocertificazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito. VERITAS ha altresì facoltà di non procedere

all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui venga accertato che l'utente finale subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare legata al punto di consegna o di scarico. In questi casi il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento della dichiarazione di estraneità ovvero dell'attestazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute.

7.2 Gestione del rapporto contrattuale

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'utente stipula con il gestore un contratto di somministrazione. In sede di stipula del contratto all'utente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:

- marca da bollo di legge ove richiesta
- eventuali oneri di sopralluogo per l'uscita dell'operatore
- deposito cauzionale

Solo in caso di voltura contrattuale, con contestuale certificazione della lettura del misuratore da parte del subentrato e del subentrante, non viene disposto il sopralluogo. È possibile richiedere la stipula del contratto anche telefonicamente, in questo caso però la fornitura sarà attivata a partire dal 15° giorno della richiesta per dar luogo al diritto di recesso da parte dell'utente come previsto dal decreto 21/2014, a meno di richiesta diversa ed esplicita da parte dell'utente medesimo.

7.2.1 Preventivi per l'esecuzione di lavori diversi dai nuovi allacci

La richiesta di preventivazione può essere presentata al call center, posta, posta elettronica, sportello fisico e sito internet. I preventivi si distinguono tra standardizzabili e non ed i lavori si distinguono tra lavori semplici e complessi.

7.2.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di VERITAS, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio, o messa a disposizione, all'utente finale del preventivo da parte del gestore. Il tempo di preventivazione è differenziato a seconda che sia necessario o meno effettuare un sopralluogo. Per alcune tipologie di lavori può essere previsto un preventivo standard che non necessita di sopralluogo. VERITAS si impegna a rendere disponibili i preventivi standardizzabili in maniera immediata tramite call center, sportello o sito internet.

- **Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo – 10 giorni lavorativi**
- **Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo – 20 giorni lavorativi**

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile lo standard applicato è quello di preventivazione senza sopralluogo.

- **Tempo massimo di risposta alla richiesta scritta di preventivo standard – 10 giorni lavorativi**

7.2.3 Tempo di esecuzione lavori

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore. Nel caso in cui il preventivo sia standardizzabile la data di accettazione formale coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro. Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato a seconda che si tratti di un lavoro semplice o di un lavoro complesso. Nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e la data di ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del richiedente,

- **Tempo massimo di esecuzione lavori semplici – 10 giorni lavorativi**

- **Tempo massimo di esecuzione lavori complessi – 30 giorni lavorativi per almeno il 90% delle prestazioni**

VERITAS si impegna a comunicare all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

7.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati

VERITAS, ove necessario per l'esecuzione di una prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa un appuntamento con l'utente o con un suo delegato. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente ed il giorno in cui si verifica l'appuntamento. Al tempo massimo di appuntamento è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del contatore e per la verifica del livello di pressione. Sono esclusi gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente per una data che comporta il superamento del periodo massimo sotto definito. Ai fini della verifica del rispetto dello standard, le richieste pervenute entro le ore 18 nei giorni lavorativi saranno trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

- **Tempo massimo per l'appuntamento concordato – 7 giorni lavorativi per almeno il 90% delle singole prestazioni**

7.2.5 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, 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. Al preavviso di disdetta è associato il seguente standard generale:

- **Preavviso minimo di disdetta dell'appuntamento – 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità per almeno il 95% delle singole prestazioni**

7.2.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o della prestazione richiesta. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato. Il gestore ha facoltà, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'utente deve assicurare la disponibilità propria, o di persona da lui delegata, a ricevere l'addetto incaricato del sopralluogo o dell'intervento per tutta la fascia di puntualità concordata. Lo standard specifico associato è:

- **Fascia oraria di puntualità - 3 ore**

7.2.7 Obblighi in tema di appuntamento in caso di gestione separata del Servizio Idrico Integrato

Nelle zone in cui la gestione del servizio di acquedotto e la gestione del servizio di fognatura e/o depurazione sono effettuate da due gestori diversi, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero di telefono, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento. Il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto degli standard definiti ai punti 7.2.4, 7.2.5, 7.2.6 e, in caso di mancato rispetto dello standard specifico di cui al punto 7.2.6 ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico tramite il gestore del servizio di acquedotto.

7.2.8 Verifica della funzionalità del contatore

L'utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore (sia dell'acqua potabile e sia della fognatura); la verifica può avvenire secondo due modalità:

- ❑ prova del contatore a campo: la verifica viene fatta tramite strumentazione portatile presso il luogo in cui è collocato il contatore. Il tempo massimo di risposta della verifica è 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta dell'utente.
- ❑ prova presso laboratorio specializzato certificato: la verifica avviene mediante smontaggio, sostituzione e prova presso laboratorio specializzato certificato. In questo caso VERITAS si impegna a dare riscontro dell'esito della verifica entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dell'esito stesso dal laboratorio esterno.

Il tempo di verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte di VERITAS. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica è differenziato a seconda che la prova venga effettuata sul luogo o presso un laboratorio esterno. Nel caso di verifica sul luogo il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Nel caso di verifica presso un laboratorio esterno il tempo di comunicazione dell'esito della verifica è il tempo intercorrente tra la data in cui il gestore riceve l'esito della verifica da parte del laboratorio esterno e la data di invio della comunicazione all'utente finale. Nel caso in cui l'utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica presso il laboratorio esterno, dovrà accordarsi autonomamente con l'ente che effettuerà la verifica.

- Tempo massimo di verifica della funzionalità del contatore - 10 giorni lavorativi per prova in loco
- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della funzionalità del contatore per prova in loco - 10 giorni lavorativi
- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della funzionalità del contatore per prova presso laboratorio esterno - 30 giorni lavorativi

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui sopra, le comunicazioni dell'esito della verifica in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio, ai sensi dell'articolo 5 del decreto 155/2013.

Nel caso in cui il contatore funzionasse regolarmente, le spese di verifica sono a carico dell'utente. In caso contrario le spese sono a carico dell'azienda che provvede alla sostituzione e alla ricostruzione dei consumi nel periodo di presupposto cattivo funzionamento.

Se dalla verifica risultasse una misurazione non corretta, per staratura o vetustà dello strumento, (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$) VERITAS provvederà alla sostituzione gratuita dello stesso. Il tempo di sostituzione del misuratore non funzionante è il tempo intercorrente tra la data di invio all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire lo stesso.

- Tempo massimo di sostituzione del contatore – 10 giorni lavorativi

VERITAS si riserva la facoltà di procedere alla sostituzione del contatore contestualmente alla verifica.

Nel caso il contatore risultasse non accessibile VERITAS comunicherà la data e l'ora della sostituzione applicando le disposizioni relative agli appuntamenti concordati. L'utente ha facoltà di concordare un appuntamento diverso **entro cinque (5)** giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

All'atto della rimozione e della sostituzione dei contatori vengono redatti, su appositi moduli predisposti dal Gestore, i relativi verbali sottoscritti dall'Utente o suo delegato e dagli operatori del Gestore stesso. Tali moduli devono anche indicare il motivo della sostituzione o rimozione e le eventuali irregolarità riscontrate. Una copia del verbale è rilasciata all'Utente. In caso di assenza dell'utente o suo delegato viene comunque acquisito un riscontro oggettivo della lettura di dismissione.

Infine, VERITAS 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 ed annui dell'utenza della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione.

7.2.9 Verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione presso il punto di consegna (così come definito dalla normativa vigente) è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

- **Tempo massimo di verifica del livello di pressione - 10 giorni lavorativi**

VERITAS si impegna a comunicare all'utente l'esito della verifica. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente stesso del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

- **Tempo massimo comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione - 10 giorni lavorativi**

Nel caso in cui l'utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento. Nel caso in cui il livello di pressione non rientrasse nei limiti previsti dalla normativa, VERITAS si impegna a risolvere il problema nel minor tempo possibile compatibilmente con le condizioni infrastrutturali; nel caso in cui invece il livello di pressione risultasse in linea con quanto previsto il costo della verifica sarà a carico dell'utente.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento.

7.3 Accessibilità al servizio

Per lo svolgimento di pratiche, per informazioni, richieste di preventivo, per segnalazioni guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- sportelli fisici aperti al pubblico
- sportello telefonico – call center
- corrispondenza e fax
- sito internet ed e-mail.

7.3.1 Sportelli – Orari di apertura al pubblico

Presso gli sportelli fisici è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione ed alla conclusione del contratto di fornitura ed alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti. Gli sportelli sono ubicati in diverse zone del territorio servito. Chioggia, Venezia, Mogliano e Riviera del Brenta e Miranese. Gli indirizzi e gli orari sono di seguito riportati:

Venezia

Piazzale Roma, Santa Croce 489 (dietro al garage comunale)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Mestre

via Dante 5, ingresso da piazzale Leonardo da Vinci

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Mogliano Veneto

Via Pia, 1 (Centro Mogliano Veneto – vicino alla stazione)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30;
martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30

Dolo

Via Carducci 5

Orario: lunedì e venerdì dalle 8.30 alle 13.00;
martedì mercoledì e giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00

Chioggia

viale P.E Venturini 111 – Brondolo di Chioggia

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30;
lunedì e mercoledì dalle 14:30 alle 16.30

Mirano

Via Macello 6

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15;

Indirizzi ed orari sono costantemente aggiornati e vengono resi noti nelle bollette inviate periodicamente agli utenti e consultabili presso il sito internet di VERITAS www.gruppovertas.it

7.3.2 Sportello telefonico

Lo sportello telefonico è accessibile attraverso il **numero verde 800.466466** (da rete fissa) ed attraverso il **numero geografico 041.9655530** (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico). Tramite lo sportello telefonico è possibile avere tutte le informazioni relative alla propria posizione contrattuale e alle bollette ricevute. Per telefono è inoltre possibile presentare reclami e segnalazioni, richieste di attivazione e disattivazione della fornitura e richieste di informazione; è possibile effettuare anche la stipula del contratto secondo quanto stabilito dal Decreto 21 del 21 febbraio 2014 secondo le modalità e le tempistiche definite nel decreto medesimo.

Il servizio telefonico è attivo **dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00.**

Per segnalazioni guasti alla rete idrica o alla rete fognaria è anche attivo il numero verde: **800.896960** da telefono fisso e mobile (attivo 24 ore su 24), mentre per l'autolettura del contatore è attivo il numero verde **800.212742**

Nel caso il sopralluogo tecnico richiesto dall'utente risulti ingiustificato, sarà addebitato in bolletta un importo forfettario per diritto di sopralluogo.

Per informazioni in merito ad una eventuale comunicazione di morosità è attivo il numero **800.196906** (da rete fissa); **041.9655591** (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico).

7.3.3 Sito web e sportello on line

Sul sito internet di VERITAS www.gruppovertas.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli, la loro ubicazione, i numeri di telefono, la modulistica necessaria per l'attivazione e disattivazione della fornitura, richiesta di preventivo, presentazione reclami scritti, nonché notizie circa eventuali guasti. Sul sito è anche disponibile la presente Carta dei Servizi.

Tramite lo sportello on line è possibile effettuare alcune pratiche, previa registrazione obbligatoria, quali visualizzazione delle proprie fatture, domiciliazione bancaria delle bollette, richiesta di invio delle bollette direttamente sulla propria casella di posta elettronica, inoltre reclami scritti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione, richieste di attivazione disattivazione subentro e voltura, richieste di appuntamento per sopralluogo, richieste di verifica del misuratore, inserimento autolettura.

7.3.4 Corrispondenza postale fax ed e-mail

Possono essere richieste via fax e posta ordinaria le seguenti operazioni contrattuali, utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito internet della società www.gruppovertas.it:

- richiesta di attivazione disattivazione voltura e subentro
- variazione dati contrattuali per la fornitura del servizio idrico integrato

- reclami
- richieste di informazioni
- richieste di verifica fatturazione.

La modulistica deve essere compilata in tutti i suoi punti, le richieste non complete o mancanti degli allegati indicati come obbligatori non saranno accolte.

L'indirizzo postale a cui indirizzare la corrispondenza è quello della sede legale: S. Croce 489, 30135 Venezia; l'indirizzo e-mail: protocollo@cert.gruppoveritas.it.

7.3.5 Sportello di legalità

VERITAS, come previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, ha istituito lo Sportello di legalità, al quale i cittadini possono segnalare fenomeni di corruzione posti in essere da dipendenti di VERITAS o da soggetti che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con essa.

Le segnalazioni dovranno essere circostanziate e fornire elementi oggettivi.

Ulteriori informazioni sullo Sportello di legalità possono essere ottenute chiamando il call center VERITAS, numero verde 800.466466 o **numero geografico 041.9655530** (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico), attivo da lunedì a venerdì, dalle 8,30 alle 17,00.

Le segnalazioni devono essere effettuate utilizzando il modulo M MOD 55 Segnalazione Sportello di Legalità pubblicato nel sito <http://www.gruppoveritas.it/sportello-di-legalita>.

Il modulo compilato, o una lettera con la segnalazione, possono essere:

- spediti in busta chiusa indirizzata al Responsabile della prevenzione della corruzione presso VERITAS, Santa Croce, 489 – 30135 Venezia;
- inviati via fax allo 041.7292150;
- trasmessi via email a responsabileprevenzionecorruzione@gruppoveritas.it
- trasmessi via email all'organismo di vigilanza: organismodivigilanza231@gruppoveritas.it

Le segnalazioni - chiuse in una busta che riporti la scritta "Sportello di legalità" - possono anche essere consegnate agli sportelli dei Centri servizi VERITAS o agli Uffici protocollo (aperti da lunedì a venerdì, festivi esclusi, dalle 8,30 alle 12,30) di:

- Venezia - Santa Croce, 489;
- Dolo - via Carducci, 5;
- Chioggia - viale Venturini, 111.

7.3.6 Facilitazioni di accesso per utenti particolari

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico, sono previste modalità di accesso agli sportelli aziendali adeguate, sono altresì previste corsie preferenziali per donne incinte o per le neomamme.

7.3.7 Tempi di attesa agli sportelli

È il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello ed il momento in cui viene ricevuto dal personale. I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

- **Tempo medio di attesa allo sportello – 20 minuti**
- **Tempo massimo di attesa allo sportello - 60 minuti per almeno il 95% degli arrivi**

7.3.8 Tempi di attesa al servizio telefonico

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. L'indicatore tempo medio di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che hanno parlato con un operatore o che hanno terminato la conversazione prima di parlare con un operatore

- **Tempo medio di attesa per servizio telefonico – ≤ 240 secondi in almeno 10 degli ultimi 12 mesi**

7.3.9 Accessibilità al servizio telefonico

L'indicatore di accessibilità al servizio telefonico è pari al rapporto mensile tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100.

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

7.3.10 Livello del servizio telefonico

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

- **Livello del servizio telefonico \geq 80% in almeno 10 mesi su 12**

7.3.11 Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni

L'utente singolo o le associazioni di consumatori e di categoria possono presentare reclamo nei confronti dell'azienda per atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio.

Il reclamo deve riguardare un fatto specifico, oggettivo e debitamente documentato, personale dell'utente (o riferito ad un gruppo di utenti) e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio dell'azienda.

Non saranno considerati reclami le lamentele generiche o i giudizi negativi riportati per "sentito dire".

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi devono essere presentati debitamente sottoscritti, al Servizio Clienti di VERITAS, che ne cura l'iter.

I Reclami possono essere inoltrati nei seguenti modi:

telefonticamente - chiamando il Call Center al numero verde 800.466466 (da rete fissa) o al numero 041.9655530 (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00;

personalmente presso gli sportelli fisici;

per iscritto – inviando una **lettera** al Servizio Clienti – Mestre - Via Dante 5, o **via fax** al numero 041.7291150 o **via e-mail** scrivendo a protocollo@cert.gruppoveritas.it.

L'utente può presentare reclamo anche tramite un'associazione dei consumatori, tra quelle iscritte nel registro della Regione Veneto, consultabile nel sito <http://www.regione.veneto.it/web/rete-degli-urp-del-veneto/tutela-consumatori>.

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato – entro lo standard stabilito – circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione: in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta; reclami e segnalazioni presentati allo sportello o telefonicamente vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi, non verrà dato riscontro scritto.

Tale procedura permette a VERITAS di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza.

Il tempo di risposta ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o della richiesta di informazioni scritti dell'utente finale e la data di invio all'utente, da parte del gestore, della risposta motivata.

- **Tempo massimo di risposta ai reclami scritti - 30 giorni lavorativi**
- **Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni scritte - 30 giorni lavorativi**

L'utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto da VERITAS disponibile presso gli sportelli o sul sito internet, oppure fornendo almeno i seguenti dati, obbligatori per la presa in carico del reclamo:

- nome e cognome
- codice utente
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o l'indirizzo telematico
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto
- motivo del reclamo.

In caso di un reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, VERITAS fornirà risposta motivata al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui sopra. Nei confronti del primo firmatario trovano anche applicazione le disposizioni relative allo standard specifico sul tempo massimo di risposta. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, VERITAS fornirà un'unica risposta motivata a tale associazione ed alla stessa verranno applicate le disposizioni relative all'applicazione dello standard specifico sul tempo di risposta.

In relazione a più reclami che si riferiscano ad un medesimo disservizio VERITAS adotta le modalità di risposta indicate nell'articolo 51.2 dell'allegato A alla delibera 655/2015 dell'ARERA.

Infine, in caso di insoddisfazione delle risposte ottenute da VERITAS l'utente può adire allo sportello di conciliazione come indicato al paragrafo 9.2.

7.3.12 Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di gestione separata del Servizio Idrico Integrato

Nelle zone in cui il servizio di acquedotto ed il servizio di fognatura e/o depurazione vengono svolti da due gestori diversi, il gestore del servizio di acquedotto inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio ed inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il 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

- Tempo massimo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione – 5 giorni lavorativi

Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il 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

- Tempo massimo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione – 5 giorni lavorativi

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione. Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione:

- Tempo massimo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, voltura al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione – 10 giorni lavorativi per almeno il 90% delle singole prestazioni

7.4 Fatturazioni e misure

7.4.1 Fatturazioni

Tutte le prestazioni relative al servizio idrico integrato (fornitura di acqua potabile, servizi di fognatura e depurazione reflui civili) vengono fatturate secondo la fascia di consumo con la seguente frequenza:

- ogni 3 mesi per consumi inferiori ai 3.000 metri cubi l'anno
- ogni mese per consumi superiori ai 3.000 metri cubi l'anno

La fascia di consumo viene calcolata sulla base delle rilevazioni degli addetti VERITAS e/o su autoletture e comunicazioni da parte dell'utente e viene rivista e comunicata all'utente secondo quanto stabilito dalla delibera 218/2016 dell'ARERA.

Tutte le prestazioni per lavori eseguiti su richiesta dell'utente vengono addebitate sia con apposita fattura sia in bolletta.

Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

- Tempo massimo di emissione della fattura – 45 giorni solari

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

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la frequenza di fatturazione di cui sopra, tranne che nei casi di fatture che contabilizzano i ricalcoli o di avvio e di cessazione del rapporto contrattuale.

La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante, entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfettariamente se previsto. Per il comune di Venezia e per il comune di Cavallino Treporti è previsto il pagamento di una tassa per le zone soggette a Legge 206/95 legato allo scarico in laguna per la pulizia dei canali anche questa calcolata in base al consumo idrico rilevato dal contatore.

7.4.2 Rilevazioni consumi

La lettura dei contatori è effettuata due volte l'anno per consumi inferiori ai 3.000 metri cubi annui e almeno tre volte l'anno per consumi superiori ai 3.000 metri cubi annui. In caso di impossibilità di lettura del contatore, gli incaricati lasciano una cartolina per l'autolettura che va compilata a cura dell'utente e comunicata telefonicamente attraverso il numero verde **800.212742**, attivo 24 ore su 24 o sul sito internet di VERITAS.

In caso di mancata lettura del contatore la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura ed il numero degli acconti fatturati, invitando il cliente 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.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- direttamente al numero verde: 800.212742
- attraverso l'accesso allo sportello on line
- direttamente agli sportelli
- tramite SMS

7.4.3 Modalità di pagamento di bollette e lavori

VERITAS mette a disposizione le seguenti modalità di pagamento:

□ *Bollette servizio idrico*

Le fatture relative al servizio idrico integrato (bollette) possono essere pagate con le seguenti modalità:

- contanti
- assegni circolari o bancari
- carta bancaria e/o carta di credito
- domiciliazione bancaria
- bollettino postale

Tramite i seguenti canali

- in contanti e senza oneri aggiuntivi con il bollettino (presente in bolletta) presso le banche convenzionate;
- in contanti con bollettino (presente in bolletta) presso gli uffici postali;
- tramite appoggio automatico in C.C. (SEPA) aperto presso un qualunque Istituto Bancario sul territorio nazionale;
- i correntisti postali titolari di conto BancoPosta possono richiedere la domiciliazione della bolletta, cioè l'addebito diretto in conto

□ *Lavori*

Le fatture relative a lavori o interventi richiesti dall'utente possono essere pagate mediante bonifico bancario.

Il pagamento dell'importo dovuto e la presentazione della documentazione richiesta danno avvio alla procedura per la realizzazione dei lavori richiesti.

7.4.4 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni

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

7.4.5 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del contatore affidatogli dal gelo e da incuria 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 guasti **800.896960**, attivo 24 ore su 24. In caso di anomalie, anche potenziali, l'utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori, presso gli sportelli o tramite call center.

Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture del contatore per gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

7.4.6 Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati errori nella fatturazione (in eccesso o in difetto), VERITAS si impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di VERITAS della richiesta scritta di rettifica fatturazione inviata dall'utente, 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.

Inoltre, il tempo di risposta alla richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

- **Tempo massimo di rettifica di fatturazione – 60 giorni lavorativi**
- **Tempo massimo di risposta motivata a rettifica di fatturazione – 30 giorni lavorativi per almeno il 95% delle richieste**

L'eventuale credito a favore dell'utente verrà accreditato nella prima bolletta utile detraendolo dall'importo addebitato. Nel caso in cui l'importo da accreditare risulti superiore all'importo addebitato in bolletta, o la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto dei termini sopra indicati, il credito verrà rimesso all'utente tramite rimessa diretta solo nel caso in cui tale importo sia superiore ai cinquanta (50) euro.

7.4.7 Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. VERITAS riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente 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:

- ❑ degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea
- ❑ degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non verranno applicati qualora la soglia del 100% dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi sia superato per prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore o se nella bolletta in oggetto sono presenti elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella indicata al punto 7.4.1 per cause imputabili al gestore.

7.4.8 Morosità

Come stabilito nel Regolamento di Fornitura di Acqua Potabile, decorsi i termini di pagamento VERITAS può procedere alla sospensione del servizio di erogazione dell'acqua secondo le seguenti modalità: trascorsi almeno 50 (cinquanta) giorni dopo la scadenza della bolletta si invia un sollecito, mediante lettera Raccomandata con avviso di ricevimento, con l'invito a fornire telefonicamente i dati del documento attestante l'avvenuto pagamento (secondo le indicazioni specificate nel sollecito stesso) ovvero a fornire idoneo giustificativo del documento attestante il pagamento effettuato (nella lettera vengono indicati gli estremi e le diverse modalità con le quali è possibile perfezionare il pagamento e viene fornito il bollettino postale); nella comunicazione viene anche indicato che nel caso di mancato pagamento si procederà a chiudere/togliere il contatore. Tutte le spese amministrative e postali saranno a carico dell'utente.

Passati almeno 40 (quaranta) giorni dalla data di invio della raccomandata VERITAS, può procedere con la disattivazione del servizio di erogazione dell'acqua in qualunque momento senza ulteriore preavviso. Nel caso l'utente non provveda a regolarizzare il pagamento entro quindici giorni dalla disattivazione del servizio di erogazione dell'acqua, VERITAS procede a cessare il contratto ed avviare la procedura di recupero crediti. All'utente verranno addebitati i costi operativi di gestione del processo, nonché tutte le spese amministrative e postali relative alla cessazione ed eventuale riattivazione del contratto.

In caso di mancato pagamento, ovvero di pagamento effettuato dopo il termine indicato in bolletta, l'Azienda ha il diritto, oltre agli importi della fattura, alla corresponsione degli interessi di mora secondo le seguenti modalità:

- ❑ ritardo di 10 giorni: viene imputato un tasso ufficiale di riferimento sul totale fattura per il periodo di ritardo;
- ❑ ritardo superiore ai 10 giorni: viene imputato il tasso ufficiale di riferimento maggiorato di 3,5 punti sul totale fattura, sui giorni di effettivo ritardo.

A seguito della sospensione l'utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto con i sistemi di cui al paragrafo 8.3.3 "Modalità di pagamento bollette e lavori". Per la riattivazione della fornitura l'utente dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento attraverso uno dei seguenti canali:

- ❑ presso gli sportelli VERITAS
- ❑ trasmettendo copia via fax al numero 041. 7292204
- ❑ trasmettendo una copia a mezzo posta elettronica agli indirizzi:
morosita.venezia@gruppovertas.it, protocollo@cert.gruppovertas.it
- ❑ per posta all'indirizzo: S. Croce 489, 30135 Venezia

Nel caso in cui l'utente provveda a regolarizzare il pagamento delle bollette in oggetto tramite bonifico bancario via home banking è necessaria la comunicazione dell'avvenuto pagamento e non la sola presa in carico. La riattivazione della fornitura sospesa avviene, a partire dalla data di ricevimento della attestazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute, salvo buon fine, entro:

- **Tempo massimo riattivazione fornitura a seguito disattivazione per morosità– 2 giorni feriali**

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute a VERITAS oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi vengono considerate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato VERITAS potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, e sia in via giudiziale.

In caso di errata interruzione della fornitura il gestore si impegna all'immediata riattivazione.

7.4.9 Gestione delle perdite occulte

In caso di presunta perdita occulta l'utente può chiedere al gestore un rimborso sui maggiori consumi dovuto alla perdita stessa, se accertata, seguendo le procedure indicate sulla modulistica presente sul sito e a disposizione presso gli sportelli.

Si precisa che sono classificate come perdite occulte le dispersioni d'acqua, a valle del contatore di misura, che per loro natura non sono immediatamente visibili. Tipicamente tali perdite sono dovute a rotture di tubi interrati con un flusso d'acqua che si infiltra nel sottosuolo senza che questa si renda visibile a livello del terreno.

Non sono invece classificabili come perdite occulte consumi anomali dovuti a malfunzionamento di impianti dell'utente (per esempio da impianti di raffrescamento, frigoriferi, irrigazione, ecc.), consumi per scarico da valvola di troppo pieno, vaschette del WC difettose, ecc.

VERITAS ha aperto un fondo "fondo gestione perdite occulte" al quale è possibile aderire (e recedere dall'adesione) in qualunque momento compilando il modulo disponibile presso gli sportelli o sul sito internet. Il Consiglio di Bacino, il 17.11.2014 con delibera 1051/23, ha emanato il "Regolamento fondo per perdite idriche occulte" che fornisce le modalità di adesione al fondo ed i rimborsi ai quali si ha diritto in caso di adesione.

7.5 **Misure di sicurezza**

VERITAS, al fine di assicurare il rispetto di tutte le norme di legge in materia di acque potabili e reflue, svolge un capillare servizio di controllo.

7.5.1 Servizio di controllo dell'acqua potabile

Vengono effettuati, sulla base di piani aziendali di monitoraggio e controllo, prelievi sull'intero ciclo produttivo e di fornitura all'utente. I piani prevedono circa 15.000 rapporti di prova – con controlli annui effettuati in vari punti del sistema di infrastrutture: sorgenti, condotte principali di adduzione, centrali di sollevamento, impianto di potabilizzazione e rete di distribuzione. Sui campioni prelevati vengono svolte le analisi di laboratorio relativamente ai parametri chimico – fisici e microbiologici al fine di garantire il rispetto dei limiti di legge.

Vengono inoltre effettuate analisi in continuo, mediante opportune strumentazioni, sui parametri critici per la qualità dell'acqua in punti predefiniti del ciclo di adduzione e distribuzione (presso le fonti di approvvigionamento, all'ingresso degli impianti, ecc.). Le misure di tali strumenti vanno ad alimentare un sistema telematico per il controllo e l'acquisizione centralizzata dei dati (telecontrollo).

7.5.2 Servizio di controllo delle acque reflue

La depurazione delle acque reflue che il sistema fognario fa confluire agli appositi impianti è l'ultima fase del ciclo idrico integrato. Per garantire il rispetto dei parametri di legge, il processo di depurazione viene sistematicamente controllato, sia da VERITAS sia da soggetti esterni: Agenzia regionale per l'ambiente (ARPAV) e Provveditorato Interregionale alle Opere Pubbliche per il Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia (ex Magistrato alle Acque di Venezia, per gli impianti che scaricano in laguna). I controlli effettuati da VERITAS sono strumentali, analitici di laboratorio, analitici con kit portatili. I controlli sono effettuati 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, per garantire il pieno rispetto della normativa.

7.6 **Continuità del servizio**

7.6.1 Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

VERITAS si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate. Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto

funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, VERITAS 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. VERITAS, in caso di interruzioni, fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utente.

In caso di lavori programmati sulle reti e sugli impianti, che comportino una sospensione nell'erogazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, VERITAS si impegna a rispettare i seguenti standard:

- **Tempo minimo di preavviso di sospensione programmata della fornitura agli utenti – 48 ore**

Il preavviso viene dato tramite l'affissione di moduli prestampati dove viene indicato il giorno e la fascia oraria dell'interruzione programmata. I moduli vengono affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso delle unità immobiliari e, in casi particolari, il preavviso viene dato direttamente all'utenza ed eventualmente anche a mezzo stampa.

- **Tempo massimo di durata della singola sospensione programmata del servizio – 24 ore**

Il tempo decorre dalla sospensione del servizio.

In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, VERITAS si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità competente, entro il seguente standard.

- **Tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza – 48 ore**

7.6.2 Crisi idrica

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore si impegna, con adeguato preavviso, a informare gli utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

7.6.3 Tempo di risposta a chiamate di pronto intervento

VERITAS dispone di un servizio gratuito di pronto intervento e di reperibilità per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura. Il servizio è gratuito da rete fissa e mobile ed è attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 al numero verde: **800.896960**

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Al tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è applicato il seguente standard generale:

- **Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento – 120 secondi per almeno il 90% delle prestazioni**

7.6.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni gravi

VERITAS dispone di squadre operative per il pronto intervento attive tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato. Al

tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Lo standard associato è:

- **Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di pericolo – 3 ore per almeno il 90% delle prestazioni**

Si precisa che nel caso di più segnalazioni di situazioni di emergenza o disservizio contemporanee che potrebbero comportare ritardi negli interventi già concordati, l'utente viene tempestivamente informato sui tempi previsti e sul comportamento da tenere.

7.6.5 Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del Servizio Idrico Integrato

Nelle zone in cui il servizio di acquedotto ed il servizio di fognatura e/o depurazione vengono svolti da gestori diversi, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale; il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento. Il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente tramite il gestore del servizio di acquedotto.

SEZIONE IV

8. Informazioni e rapporti con l'utente

8.1 Accesso all'informazione

VERITAS 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 possano interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- sportelli e call center
- sito internet
- portale web
- bollette ed allegati
- organi di informazione
- riviste brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti
- campagne di informazione speciali
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del gestore.

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

- disponibili presso gli sportelli aziendali
- scaricabili dal sito internet.

8.2 Informazioni all'utente

VERITAS assicura all'utente la costante informazione su tutte le procedure ed iniziative aziendali che lo riguardano. La comunicazione di VERITAS si articola in:

- Informazioni sulla qualità dell'acqua e dei processi ambientali

VERITAS assicura la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge con un sistema di monitoraggio continuo su tutti i principali parametri chimico – fisici e biologici.

I valori medi dei principali parametri relativi all'acqua erogata sono resi noti al pubblico periodicamente tramite pubblicazione sul sito internet www.gruppoveritas.it

□ **Informazioni relative al rapporto contrattuale**

VERITAS informa costantemente gli utenti relativamente alle tariffe in vigore, alle modalità di stipulazione dei contratti, alle variazioni relative a qualunque aspetto del rapporto contrattuale (orari di apertura al pubblico, regolamento di fornitura, modalità di fatturazione, di pagamento, procedure di morosità, ecc.) e alle procedure per l'inoltro dei reclami.

Queste informazioni sono diffuse sia attraverso comunicazioni personalizzate (ad esempio: messaggi in bolletta), sia attraverso materiale divulgativo presente negli uffici aperti al pubblico, sia attraverso mezzi di comunicazione a più ampio respiro (come stampa locale, ecc.). VERITAS si impegna inoltre a mettere a disposizione di tutti gli utenti copia della vigente Carta dei Servizi e copia dei vigenti Regolamenti di fornitura acqua potabile e di fognatura.

□ **Informazioni di servizio relative ai lavori**

VERITAS provvede ad informare tempestivamente gli utenti relativamente ai lavori in corso che possano procurare disagi o disservizi ed in particolare:

a) nel caso di lavori di manutenzione programmata sugli impianti e sulle reti di distribuzione dell'acqua e della fognatura che comportino una sospensione temporanea del servizio o un'interruzione viaria, gli utenti interessati vengono avvertiti con avvisi affissi all'esterno delle proprietà. Se la zona interessata ai lavori è ampia (rioni, quartieri, ecc.), VERITAS provvede a diffondere avvisi e comunicati anche attraverso la stampa locale.

b) in caso di interventi di emergenza sulla rete idrica o in caso di incidenti che esigono un'interruzione immediata dell'erogazione dell'acqua, gli utenti interessati vengono avvisati tempestivamente con i mezzi più opportuni ed efficaci, in relazione alla gravità del guasto e all'ampiezza della zona interessata. La possibilità di avvisare gli utenti può essere limitata dalle condizioni tecnico-operative dell'intervento.

□ **Comunicazione di carattere istituzionale**

VERITAS è un'azienda attenta alla salvaguardia dell'ambiente e promuove la sensibilizzazione dei cittadini in merito. In particolar modo realizza campagne informative sul risparmio idrico, sulla qualità dell'acqua e sulla salvaguardia dell'ambiente dall'inquinamento. Per quanto riguarda il mondo della scuola, l'azienda collabora con i Comuni serviti nella realizzazione di progetti educativi sul tema della risorsa acqua, sull'interazione tra acqua, uomo e territorio.

In tutte le sue attività di informazione e comunicazione, VERITAS si ispira a criteri di chiarezza e comprensibilità.

8.3 Comportamento del personale VERITAS

Tutto il personale VERITAS è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare la qualità dei servizi erogati.

VERITAS cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti dettati da cortesia e professionalità. Il personale di VERITAS è tenuto a dichiarare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche. Gli incaricati VERITAS del servizio idrico che hanno rapporti con il pubblico sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

L'utente può chiedere, in occasione di visite a domicilio, il tesserino personale del dipendente.

Tutti i dipendenti VERITAS sono altresì tenuti al rigoroso rispetto dei principi enunciati dal Codice Etico adottato dall'Azienda

8.4 Richieste e partecipazione dell'utente

L'utente può presentare per iscritto richieste di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Le richieste possono essere presentate presso gli sportelli di VERITAS, o inviate **via fax** al numero 041.7291150 o **via e-mail** scrivendo protocollo@cert.gruppoveritas.it.

L'utente, singolo o associato, può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla legge 241 del 7-8-1990, con le modalità stabilite nell'apposito Regolamento Aziendale. Il Regolamento Aziendale è consultabile in qualunque momento, su richiesta dell'utente.

VERITAS, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, può organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali.

8.5 Trattamento dei dati

VERITAS effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (*"General Data Protection Regulation"*, in breve GDPR).

È quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del gestore per:

- esigenze legate alla stipula del contratto
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti
- eseguire obblighi di legge
- dare corso alle modalità di pagamento convenute
- esigenze di tipo operativo e gestionale
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti
- finalità specifiche di marketing operativo e strategico legate al servizio
- riconoscimento di esoneri agevolazioni o riduzioni tariffarie

Il trattamento può altresì comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi e per finalità di vigilanza e di controllo congruente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal gestore, anche da:

- società enti o consorzi che, per conto del gestore, forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

In merito ai predetti trattamenti, l'utente potrà esercitare i diritti di cui al Capo III del GDPR. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

8.6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

VERITAS, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente si avvale di tutte le opportunità di dialogo.

A tale scopo effettua periodicamente indagini, svolte da una ditta esterna ed indipendente, sulla soddisfazione dell'utente.

I risultati delle indagini possono essere resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.

8.7 Semplificazione delle procedure aziendali

VERITAS, per favorire i rapporti e le relazioni con l'utente, si impegna a semplificare al massimo le procedure aziendali, mediante l'adozione, dove necessario, di moduli, prestampati, ecc.

Nei rapporti contrattuali con l'utente VERITAS applica le disposizioni legislative sulla semplificazione amministrativa che prevedono la possibilità per l'utente di ricorrere all'autocertificazione o all'autodichiarazione.

9. 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. Nel caso in cui l'utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione può inoltrare in forma scritta formale reclamo.

9.1 Procedura di reclamo

L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando i canali descritti al punto 8.2.11 "Gestione dei reclami e delle richieste di informazione" ovvero tramite posta o fax, posta elettronica certificata (PEC), sito on line. Affinché un reclamo scritto possa essere preso in carico l'utente dovrà fornire i seguenti dati obbligatori:

- nome e cognome
- codice utente (presente sulla bolletta)
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono)
- motivo del reclamo

VERITAS, effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

9.2 Procedure di conciliazione

In caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ottenute dai vari uffici dell'azienda in relazione ad un reclamo o ad una contestazione, l'utente può adire allo SPORTELLLO DI CONCILIAZIONE, organo di arbitrato istituito dalla Camera di Commercio per dirimere in via extragiudiziale le controversie tra imprese e cittadini, ovvero applicando il *Protocollo di Intesa sulla conciliazione paritetica* con le seguenti associazioni dei consumatori: Adiconsum e Federconsumatori¹ siglato il 6 luglio 2016 con **Delibera n. 24**. Al protocollo ha successivamente aderito anche la Lega Consumatori Venezia.

Modalità, costi e formulari per aderire alla procedura istituita dalla Camera di Commercio sono disponibili presso gli sportelli VERITAS (oltre che presso la C.C.I.A.A. di Venezia).

Gli indirizzi delle associazioni sono i seguenti:

ADICONSUM

31100 Treviso (TV) Via Cacciatori del Sile, 24
telefono 0422 585811 Fax: 0422 410653
e-mail treviso@adiconsum.it

30172 Venezia Mestre (VE) Via Ca' Marcello, 10
telefono 041 2905908 Fax: 041 5315545
e-mail adiconsum.veneziam@cisli.it

FEDERCONSUMATORI

Via Fusinato, 34/A
30171 MESTRE VE
telefono 041-971508
fax 041-5058021
sito web www.federconsveneto.it
e-mail federconsveneto@federconsveneto.it

¹ Il protocollo ha lo scopo di instaurare un rapporto di collaborazione e sviluppo tra la società e le associazioni per favorire e mettere al centro dei suoi servizi il cliente. Nel Protocollo vengono fissate le linee guida della conciliazione paritetica delle controversie tra VERITAS e le Associazioni firmatarie attraverso regole e procedure definite da un regolamento approvato tra le quali spicca l'istituzione di un ufficio di conciliazione, la formazione di una commissione di conciliazione per curare le controversie, la definizione dei tempi e delle modalità di risposta tra VERITAS e gli utenti.

LEGA CONSUMATORI VENEZIA

Via Ulloa 3/A

30175 Marghera (VE)

telefono 041-8876029

fax 041-5310335

sito web <http://www.legaconsumatori.it/>

e-mail venezia@legaconsumatori.it

pec venezia.legaconsumatori@pec.it

9.3 Altri organi di tutela e controllo: Consiglio di Bacino e l'ARERA

In data 17 dicembre 2012 è stato costituito il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" che subentra all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO)², ente sovra-territoriale con finalità di programmazione e controllo sul servizio idrico integrato erogato nel territorio afferente alla Laguna di Venezia (che comprende i Comuni di Venezia, Cavallino-Treporti, Chioggia, i 17 Comuni della Riviera del Brenta e Miranese e 5 Comuni del trevigiano: Mogliano Veneto, Preganziol, Quinto di Treviso, Zero Branco e Morgano).

A questo Ente d'Ambito possono essere indirizzate osservazioni critiche, segnalazioni e reclami riguardanti i contenuti della presente Carta dei Servizi e sull'operato di VERITAS S.p.A.

Con il decreto-legge n. 201/11 (cd. "Salva-Italia"), convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 22.12.2011 n. 214, sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG). Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede in particolare che: *"con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481.*

In particolare, l'Autorità deve *"garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza"* nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché assicurare *"la fruibilità e la diffusione [dei servizi] in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori..."*. Il sistema tariffario deve inoltre *"armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse"*.

9.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso di legge, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad 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 (inclusa l'inaccessibilità al misuratore) o a terzi (ovvero danni o impedimenti provocati da terzi);
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

9.5 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.

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

² La legge n. 42 del 26.3.2010 (che ha convertito con modificazioni il DL. 25 gennaio 2010, n. 2 il quale ha inserito l'art. 186 bis alla "Legge Finanziaria" 191/2009) ha stabilito la soppressione delle "Autorità d'Ambito Territoriale di cui agli articoli 148 e 201 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152" e successive proroghe (DL. del 29 dicembre 2010, n. 225; DPCM del 25/03/2011). Legge Regionale. 27.04.2012, n. 17, "Disposizioni in materia di risorse idriche", ha riattribuito a nuovi enti denominati consigli di bacino le funzioni proprie delle Autorità d'Ambito Territoriali Ottimali del Servizio Idrico Integrato (SII).

9.6 Indennizzo

A fronte di un mancato rispetto da parte dell'Azienda degli standard specifici di qualità riportati nella tabella presente nella Carta dei Servizi è previsto un indennizzo automatico base pari a 30€ corrisposto all'utente nella prima fatturazione utile, attraverso detrazione dell'importo addebitato, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo di erogare la prestazione (ovvero dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso). Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore dell'utente finale che sarà detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

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

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

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici o generali come previsti dalla presente Carta, le richieste pervenute oltre le ore 18.00 dei giorni lavorativi saranno trattate da VERITAS come pervenute il primo giorno lavorativo successivo, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui il mancato rispetto degli standard specifici e generali sia dovuto a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento degli atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente, inclusa l'inaccessibilità del contatore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Inoltre, l'indennizzo automatico non è dovuto:

- nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contenenti le informazioni minime previste.

Nei casi in cui l'utente risulti moroso l'erogazione dell'indennizzo viene sospesa fino al pagamento delle somme dovute. L'indennizzo, nel caso di utente moroso, sarà corrisposto secondo le modalità ed i tempi descritti nel presente paragrafo a partire dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

10. Le regole di base

- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche è assicurata una dotazione giornaliera non inferiore a 150 litri per abitante, con una portata misurata al punto di consegna non inferiore a 360 litri/ora per ogni unità abitativa.
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'utente idonee prescrizioni tecniche.
- La quantità di acqua erogata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le principali condizioni di fornitura sono consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto (del quale costituiscono parte integrante). È possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del gestore.
- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i

condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.

- ❑ Le tariffe applicate dal gestore sono determinate dall'autorità competente nel rispetto della normativa vigente.
- ❑ È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento di fognatura.
- ❑ L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:
 - modifiche eseguite sugli impianti del gestore senza preventiva autorizzazione da parte del gestore stesso;
 - manomissione dei sigilli del contatore;
 - subentri senza sottoscrizione del contratto;
 - mancati pagamenti.

11. Informazioni sulle voci presenti in bolletta

- ❑ Quota servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la disinfezione o potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai metri cubi consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.
- ❑ Quota servizio di fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai metri cubi di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 metri cubi di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 metri cubi.
- ❑ Quota servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai metri cubi di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 metri cubi di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 metri cubi.
- ❑ Quota servizio L206: nel centro storico di Venezia ed in alcune isole ed in parte del comune di Cavallino Treporti in luogo del servizio di fognatura e depurazione si paga una tassa per la pulizia dei canali determinato dalla legge 206. La tassa è commisurata ai metri cubi di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 metri cubi di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 metri cubi. Questa tassa viene riscossa da VERITAS e versata ai rispettivi comuni.
- ❑ Quota fissa: è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.
- ❑ Altri oneri: comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'IVA.
- ❑ Componenti di perequazione: si tratta di addebiti, a carico di tutti i clienti del servizio di una certa tipologia di clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
- ❑ Scaglioni: alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es: 0-50 mc; 51-150 mc, 151-200 mc, ecc.). In ogni bolletta i metri cubi fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero. Ad esempio, ipotizziamo che in una bolletta vengano fatturati all'utente 72 mc per un periodo di 120 giorni. Il suo consumo medio giornaliero sarà di circa 0,6 mc, in proiezione sull'anno, di $0,6 \times 365 = 219$ mc.
Se gli scaglioni sono, ad esempio: 0-50 mc, 51-150 mc, 151-250 mc, verranno quindi applicati al cliente i primi 3 scaglioni. I consumi del cliente nella bolletta in questione saranno così ripartiti, applicando i relativi valori delle tariffe:

16 mc nel primo scaglione
49 mc nel secondo scaglione
7 mc nel terzo scaglione.

12. Informazioni su unità di misura, letture e consumi

- ❑ Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l'unità di misura utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
- ❑ Autolettura: è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente finale e comunicato al gestore.
- ❑ Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture; sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal gestore (o autolettura).
- ❑ Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.
- ❑ Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici del cliente disponibili al gestore.
- ❑ Tipologia di fornitura usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente): indica la fornitura di acqua ad utenze domestiche esclusi i condomini. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.
- ❑ Tipologia di fornitura usi domestici condominiali: indica la fornitura di acqua ad utenze plurime e che il contatore è condominiale. Il titolare del contratto è l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.
- ❑ Tipologia di fornitura usi civili non domestici: indica la fornitura di acqua ad utenze pubbliche tipo scuole, ospedali, caserme, edifici comunali, impianti sportivi, aeroporti, stazioni
- ❑ Tipologia di fornitura altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc.): indica la fornitura di acqua a tutte le altre utenze non indicate nei punti precedenti (es industriale...).

13. Standard di servizio soggetti a rimborso

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno del gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generalisti", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese, o "specifici", quindi verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni. Solo gli standard specifici possono essere oggetto di indennizzo. Gli indennizzi saranno applicati secondo quanto disposto al paragrafo 9.6 a partire dall'indennizzo base di 30€ come indicato in tabella riportata più sotto.

Fattore	Definizione dello standard	Standard	Tipologia	Riferimento	Indennizzo Base
Avvio e chiusura del rapporto contrattuale: preventivazione lavori	<i>Tempo massimo di preventivazione per allacciamento alla rete idrica senza sopralluogo</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.1	30€
	<i>Tempo massimo di preventivazione per allacciamento alla rete idrica con sopralluogo</i>	20 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.1	30€

	<i>Tempo massimo di preventivazione per allacciamento alla rete fognaria senza sopralluogo</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.1	30€
	<i>Tempo massimo di preventivazione per allacciamento alla rete fognaria con sopralluogo</i>	20 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.1	30€
<i>Avvio e chiusura del rapporto contrattuale: esecuzione lavori</i>	<i>Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica con lavori semplici</i>	15 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.2	30€
	<i>Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica con lavori complessi</i>	30 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 7.1.2	-
	<i>Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria con lavori semplici</i>	20 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.2	30€
	<i>Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria con lavori complessi</i>	30 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 7.1.2	-
<i>Avvio e chiusura del rapporto contrattuale: attivazione riattivazione subentro disattivazione voltura</i>	<i>Tempo massimo di attivazione nuova utenza</i>	5 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.3	30€
	<i>Tempo massimo di riattivazione /subentro</i>	5 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.4	30€
	<i>Tempo massimo di riattivazione con modifica di portata che non preveda lavori complessi</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.4	30€
	<i>Tempo massimo di disattivazione</i>	7 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.5	30€
	<i>Tempo massimo di esecuzione voltura</i>	5 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.1.6	30€
<i>Gestione del rapporto contrattuale</i>	<i>Tempo massimo di preventivazione lavori senza sopralluogo</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.2.2	30€
	<i>Tempo massimo di preventivazione lavori con sopralluogo</i>	20 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.2.2	30€
	<i>Tempo massimo di risposta alla richiesta di preventivo standard</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.2.2	30€

	<i>Tempo massimo di esecuzione lavori semplici</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.2.3	30€
	<i>Tempo massimo di esecuzione lavori complessi</i>	30 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 7.2.3	-
<i>Accessibilità al servizio</i>	<i>Tempo medio di attesa allo sportello</i>	20 minuti	Generale	Paragrafo 7.3.6	-
	<i>Tempo massimo di attesa allo sportello</i>	60 minuti	Generale	Paragrafo 7.3.6	-
	<i>Tempo medio di attesa al servizio telefonico</i>	≤ 240 secondi	Generale	Paragrafo 7.3.7	-
	<i>Accessibilità al servizio telefonico</i>	> 90% in 10/12 mesi	Generale	Paragrafo 7.3.8	-
	<i>Livello del servizio telefonico</i>	> 80% in 10/12 mesi	Generale	Paragrafo 7.3.9	-
<i>Accessibilità al servizio: appuntamenti</i>	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</i>	7 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 7.3.10	-
	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore</i>	10 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 7.3.10	-
	<i>Preavviso minimo di disdetta dell'appuntamento</i>	24 ore	Generale	Paragrafo 7.3.11	-
	<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati</i>	3 ore	Specifico	Paragrafo 7.3.12	30€
<i>Accessibilità al servizio: gestione reclami e richieste informazioni scritti</i>	<i>Tempo massimo di risposta ai reclami scritti</i>	30 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.3.13	30€
	<i>Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni scritte</i>	30 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.3.13	30€
<i>Fatturazioni e misure, morosità, verifica contatore e verifica pressione</i>	<i>Rispetto periodicità fatturazione</i>		Specifico	Paragrafo 7.4.1	30€
	<i>Tempo massimo di emissione della fattura</i>	45 giorni solari	Specifico	Paragrafo 7.4.1	30€
	<i>Tempo massimo di rettifica di fatturazione</i>	60 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.4.6	30€
	<i>Tempo massimo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione</i>	30 giorni lavorativi	Generale	Paragrafo 7.4.6	-
	<i>Tempo massimo riattivazione fornitura a seguito disattivazione per morosità</i>	2 giorni feriali	Specifico	Paragrafo 7.4.8	30€
	<i>Tempo massimo per verifica contatore in loco</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.4.10	30€
	<i>Tempo massimo comunicazione esito</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.4.10	30€

	<i>verifica contatore prova in loco</i>				
	<i>Tempo massimo comunicazione esito verifica contatore prova in laboratorio esterno</i>	30 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.4.10	30€
	<i>Tempo massimo sostituzione contatore malfunzionante</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.4.10	30€
	<i>Tempo massimo di verifica del livello di pressione</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.4.11	30€
	<i>Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	10 giorni lavorativi	Specifico	Paragrafo 7.4.11	30€
<i>Continuità del servizio (*)</i>	<i>Tempo minimo di preavviso sospensione fornitura agli utenti per lavori programmati</i>	48 ore	Specifico	Paragrafo 7.6.1	30€
	<i>Tempo massimo di durata della sospensione della fornitura per lavori programmati</i>	24 ore	Specifico	Paragrafo 7.6.1	30€
	<i>Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile</i>	48 ore	Specifico	Paragrafo 7.6.1	30€
	<i>Tempo massimo di risposta alle chiamate di pronto intervento</i>	120 secondi	Generale	Paragrafo 7.6.4	-
	<i>Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di pericolo</i>	3 ore	Generale	Paragrafo 7.6.5	-
<i>Gestione separata del Servizio Idrico integrato</i>	<i>Tempo massimo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</i>	5 giorni	Specifico	Paragrafo 7.3.15	30€
	<i>Tempo massimo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</i>	5 giorni	Specifico	Paragrafo 7.3.15	30€
	<i>Tempo massimo per la comunicazione</i>	10 giorni	Generale	Paragrafo 7.3.15	-

	<i>dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura</i>				
--	--	--	--	--	--

- (*) Ai sensi dell'art. 5.3 dell'Allegato alla Delibera ARERA del 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.