CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Documento approvato dal Consiglio di Bacino Brenta
con Delibera di Assemblea n. 7 del 26 maggio 2016
per effetto della Delibera AEEGSI 406/2016 e aggiornata
con Delibera di Assemblea n. 13 del 16 ottobre 2018

ETRA
Futuro sostenibile

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Documento approvato dal Consiglio di Bacino Brenta
con Delibera di Assemblea n. 7 del 26/05/2016
per effetto della Delibera AEEGSI 406/2016
e aggiornata con Delibera di Assemblea n. 13 del 16/10/2018

SOMMARIO

1. PREMESSA 4
2. DEFINIZIONI 5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI 9
   - 3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento. 9
   - 3.2. Continuità del servizio. 9
   - 3.3. Partecipazione. 9
   - 3.4. Cortesia. 9
   - 3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio. 9
   - 3.6. Qualità e sicurezza. 9
   - 3.7. Sostenibilità. 10
   - 3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato. 10
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 11
   - 4.1. Qualità del servizio. 11
   - 4.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci (idrico e fognario) e per l'esecuzione di lavori complessi e semplici. 11
   - 4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento. 11
   - 4.4. Tempo di esecuzione di lavori 12
   - 4.5. Informazione sui tempi di esecuzione. 12
   - 4.6. Tempi di attivazione di nuova fornitura. 12
   - 4.7. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro. 12
   - 4.8. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente. 13
   - 4.9. Tempi di esecuzione voltura. 13
5. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO 14
   - 5.1. Apertura al pubblico degli sportelli. 14
   - 5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online. 14
   - 5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento. 14
   - 5.4. Facilitazioni per Utenti particolari. 15
   - 5.5. Rispetto degli appuntamenti. 15
   - 5.6. Tempi di attesa agli sportelli. 15
   - 5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico. 16
   - 5.8. Accessibilità al servizio telefonico 16
   - 5.9. Livello del servizio telefonico 16
   - 5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni. 16
   - 5.11. Tempi di risposta ai reclami. 16
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 18
   - 6.1. Attivazione servizio di somministrazione. 18
   - 6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi. 18
   - 6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni. 19
   - 6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi. 19
   - 6.5. Rettifiche di fatturazione. 19
   - 6.6. Rateizzazione 19
   - 6.7. Morosità. 20
   - 6.8. Gestione perdite occulte. 20
   - 6.9. Verifica metrica certificata del contatore. 21
   - 6.10. Verifica della pressione di fornitura. 21
7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 22
   - 7.1. Continuità e servizio di emergenza 22
   - 7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate). 22
   - 7.3. Crisi idrica. 22
   - 7.4. Pronto intervento. 23
   - 7.5. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento 24
   - 7.6. Interventi su segnalazione 24
   - 7.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite. 24

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA 24
8.1. Accesso all'informazione. 24
8.2. Informazioni. 24
8.3. Accesso agli atti. 25
9. TRATTAMENTO DEI DATI 26
10. LA TUTELA DELL'UTENTE 27
10.1. Procedura di reclamo. 27
10.2. Controlli esterni. 27
10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità non imputabili al gestore. 27
10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali. 27
10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici. 28
11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 28
12. RAPPORTI CON GLI UTENTI 29
12.1. Codice di comportamento. 29
13. VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI 29
14. LE REGOLE DI BASE 29

1. PREMESSA

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

2. DEFINIZIONI

- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- 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 a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (ARERA);
- 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;
- 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 più 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;
- 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 il cliente versa al gestore a titolo di garanzia. Questo importo non è dovuto per clienti con domiciliazione bancaria/postale attiva e consumi annui fino ai 500 mc. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.
- depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- disattivazione della fornitura è 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 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. In casi particolari il punto di consegna potrà essere collocato in proprietà privata;
- indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- interruzione del servizio di acquedotto è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- interruzioni non programmate, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- interruzioni programmate sono le interruzioni del servizio di acquedotto differenti da quelle non programmate di cui alla precedente linea;
- lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti

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

1. La realizzazione di nuovo allacciamento all'interno della proprietà privata a servizio esclusivo della sola proprietà privata;
2. Il prolungamento all'interno della proprietà privata di un allacciamento dotato di presa esistente di chiusura funzionante ad esclusivo servizio della sola proprietà privata;
3. La posa di contatore che non richieda la chiusura di altri servizi collegati alla stessa rampa. È da escludere tra i lavori semplici la posa di contatore per gli impianti antincendio nel caso questo comporti l'adeguamento dell'allaccio o del pozzetto esistente;

- 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 conduttura espressa in atmosfere;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- misuratore 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 il cliente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
- operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- 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;
- servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- 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;
- 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.

  Gli usi potabili vengono dettagliati maggiormente in categorie contrattuali previste dall'articolazione tariffaria e descritte nel Regolamento di fornitura del servizio idrico;
- 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. L'utente finale è comunque tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni del vigente regolamento godendo di tutti i diritti e rispondendo di tutti gli obblighi in esso previsti;
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.
Il Gestore si impegna ad agire nei confronti del cittadino-Utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

3.2. Continuità del servizio.

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, ricorrendo, nei casi previsti dalla presente Carta dei servizi, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

3.3. Partecipazione.

L'Utente può richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'Utente da parte del Gestore. Negli interventi di miglioramento del servizio, il Gestore deve tener conto delle osservazioni degli utenti, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti stessi.

3.4. Cortesia.

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli Utenti ponendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.

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

3.6. Qualità e sicurezza.

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

3.7. Sostenibilità.

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

3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del servizio idrico integrato scaricabili dalla sezione dedicata del portale www.etraspa.it.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

4.1. Qualità del servizio.

Il Gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni (rif. par. 2).

4.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci (idrico e fognario) e per l'esecuzione di lavori complessi e semplici.

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria o di esecuzione di lavori complessi e semplici (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di invio del preventivo. La richiesta deve essere presentata tramite uno dei seguenti canali: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico e sito internet.
Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del Gestore.

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

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

4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

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

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici = (15) gg lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi = (30) gg lavorativi nel 90% delle prestazioni

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici = (20) gg lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi = (30) gg lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.4. Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale (con contestuale pagamento dello stesso), o la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro per i preventivi standardizzabili, al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
I preventivi standardizzabili sono riportati nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.
Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta di un preventivo standardizzabile ed in fase di esecuzione il gestore riscontrasse l'impossibilità di esecuzione del lavoro per ragioni non imputabili al gestore (spazio insufficiente per la posa del misuratore richiesto dall'utente, punti di erogazione occupati, impossibilità di collegamento dell'utente finale al proprio impianto privato ed ecc.) il lavoro sarà annullato ed inviata una comunicazione all'utente finale entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'impossibilità del lavoro.

Tempo massimo lavori semplici = (10) gg lavorativi

Tempo massimo lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.5. Informazione sui tempi di esecuzione.

I tempi delle prestazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte del Gestore entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione dell'accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente in tal caso il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque 5 giorni lavorativi tale richiesta, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause indipendenti dalla volontà del Gestore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

4.6. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura, fatti salvi accordi diversi.
Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta di un preventivo standardizzabile ed in fase di esecuzione il gestore riscontrasse l'impossibilità di attivazione della fornitura per ragioni non imputabili al gestore (spazio insufficiente per la posa del misuratore richiesto dall'utente, punti di erogazione occupati, pozzetti di alloggiamento inaccessibili ed ecc.) il lavoro sarà annullato ed inviata una comunicazione all'utente finale entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'impossibilità del lavoro.

Tempo massimo di attivazione = (05) gg lavorativi

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

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione.

Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.

Tempo massimo di riattivazione fornitura = (05) gg lavorativi

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

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

Tempo massimo = (07) gg. lavorativi

4.9. Tempi di esecuzione voltura

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

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

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

Qualora 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, il gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

L'Utente entrante non è mai tenuto al pagamento delle morosità pregresse nel caso in cui non sussistano i presupposti di un eventuale collegamento, ovvero di responsabilità solidale con il cliente uscente.

In caso di voltura per decesso del precedente intestatario del contratto, l'erede, ovvero soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, richiedente assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura. Nessun onere contrattuale potrà essere richiesto dal gestore.

5. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.

Presso lo sportello clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.
Gli orari di apertura degli sportelli, riportati nell'allegato 1, rispettano i seguenti requisiti:
- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Gli orari vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli Utenti, pubblicati sul sito Internet aziendale. Sul sito internet del Gestore **www.etraspa.it** sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui orari sportelli e loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, form di contatto e tutto ciò che può essere ritenuto utile nei rapporti con l'Utente finale.

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

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti **800 566766** oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o via fax, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata; anche tramite portale WEB (sportello on line) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto.
Gli operatori Call Center forniscono il servizio per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.

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

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

5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

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

Tramite i seguenti canali:

- presso la banca convenzionata con bollettino c/c postale;
- sul portale www.etraspa.it con carta di credito Visa o MasterCard;
- con bonifico bancario;
- presso i punti vendita dotati del servizio LIS PAGA di Lottomatica e SISALPAY;
- tramite addebito in conto corrente bancario/postale.

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

5.4. *Facilitazioni per Utenti particolari*

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di Utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato. Tra questi:

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche, ascensori, etc.);
- percorsi preferenziali agli sportelli.

5.5. *Rispetto degli appuntamenti.*

Il Gestore, ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'Utente o un suo delegato. In questo caso l'Utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'appuntamento concordato con il Gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8,30 alle 16,30.
Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
Il Gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Tempo massimo per l'appuntamento = (7) gg dalla richiesta (*)

(*) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo indicato

Fascia puntualità appuntamenti = (3) ore

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

5.6. *Tempi di attesa agli sportelli.*

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

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio <= (20) min.

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

5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico

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

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

5.8. Accessibilità al servizio telefonico

Rapporto mensile tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100.

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

5.9. Livello del servizio telefonico

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

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

5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.

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

- postale – protocollo aziendale sede Via del Telarolo, 9 – 35013 Cittadella (PD)
- PEC pec@pec.etra.it
- Attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale

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

Tempo massimo = (30) gg lavorativi

5.11. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito «reclamo» qualunque 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.
Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore (sportelli, Call Center, posta elettronica, indirizzo postale) con i mezzi più congeniali all'Utente:

- comunicazione scritta a mezzo posta o fax n. 0498098701
- posta elettronica (ordinaria o PEC)
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- attraverso il Call Center;

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

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

L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore, disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli, oppure fornendo almeno i seguenti dati:

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

In caso di unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi.
Nel caso in cui pervengano più reclami recanti lo stesso oggetto, cosiddetto reclamo multiplo, il gestore fornisce un'unica risposta motivata.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Attivazione servizio di somministrazione.

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'Utente stipula con il Gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:

- Marca da bollo di legge
- Spese contrattuali previste dal Regolamento
- Deposito cauzionale (*)

(*) Così come disciplinato dall'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici e descritto nel Regolamento per il servizio idrico

6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza semestrale (**), mentre la periodicità di fatturazione minima è la seguente:

- 2 bollette/anno se consumi ≤ 100 mc
- 3 bollette/anno se 100 mc < consumi < 1.000 mc
- 4 bollette/anno se 1.000 mc < consumi ≤ 3.000 mc
- 6 bollette/anno se consumi > 3.000 mc.

(**) Nelle zone turistiche montane con massiccia presenza di cosiddette seconde case anche per ragioni metereologiche e/o di accessibilità viene eseguita un'unica misurazione all'anno.

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle 3 ultime annualità oppure, in caso contrario, utilizzando i dati a disposizione.
Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

Tempo emissione fattura = (45) gg solari

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

La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli Utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.
In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il Gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e l'eventuale periodo di acconto, evidenziando al cliente la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore.
Nel caso non sia possibile effettuare la lettura dei misuratori, viene lasciato all'Utente un avviso contenente la richiesta di effettuare l'autolettura e comunicarla nei modi previsti dal gestore.
È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- telefonando al Numero verde gratuito **800 085898**;
- collegandosi al portale www.etraspa.it nella sezione "servizi online";
- inviando un sms al numero 380 597 1037 contenente il Codice servizio seguito da uno spazio e il valore della lettura.

Questi canali sono attivi tutti i giorni 24 ore su 24.

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

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali a propria disposizione.

6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti **800 013027** (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, tramite il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o al numero verde **800 566766**.
Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.5. Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'Utente.
Il tempo di rettifica scritta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta scritta dell'Utente di rettifica di fatturazione, relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
Altresì, il tempo di risposta alla richiesta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta dell'Utente di rettifica di fatturazione, e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di rettifica fatturazione = (60) gg lavorativi

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

6.6. 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
Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

6.7. Morosità.

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.
Decorsi i tempi previsti per il pagamento, quindi in caso di morosità, il Gestore può provvedere a inviare un primo sollecito bonario. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati, si procede con l'invio, tramite raccomandata A.R., di un preavviso di sospensione non inferiore a 20 giorni. In caso di ripetuto mancato pagamento si procederà senza ulteriori comunicazioni alla sospensione della fornitura ovvero, nei casi di utenze domestico – residenti in condizioni certificate di disagio economico sociale, alla limitazione di portata. A seguito della sospensione/limitazione, l'Utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto con i sistemi di cui al precedente punto 5.3. Per la riattivazione della fornitura ovvero per la rimozione del limitatore di flusso, l'Utente dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento attraverso uno dei seguenti canali a scelta:

- presso gli sportelli dislocati sul territorio
- trasmettendone copia via fax al numero 0424/257841
- trasmettendone copia a mezzo posta elettronica all'indirizzo mail recuperocrediti@etraspa.it

La riattivazione della fornitura sospesa o limitata per morosità avviene, a partire dalla presa visione della ricevuta dell'avvenuto pagamento, entro:

Tempo massimo = (02) gg feriali (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno successivo.
In caso di errata interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

6.8. Gestione perdite occulte.

In caso di presunta perdita occulta il Cliente può chiedere al Gestore un conguaglio tariffario sui maggiori consumi dovuti alla perdita stessa, se accertata, seguendo le procedure indicate sulle bollette e descritto nel Regolamento per il servizio idrico.
Si precisa che la perdita d'acqua deve essere derivata da un fatto accidentale avvenuto a valle del contatore dell'acquedotto del Gestore e sull'impianto interno di utilizzazione a seguito di rottura delle condutture anche per effetto di vetustà o corrosione. La perdita deve avvenire in una parte dell'impianto o interrata o sepolta nel conglomerato cementizio ed in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente. Si intendono incluse nella copertura le perdite che si verificassero all'interno dei pozzetti chiusi del contatore. Sono escluse dalla definizione di "perdita" i consumi derivanti dal non perfetto funzionamento dei rubinetti e degli impianti di utilizzazione degli scarichi. Da tale copertura sono comunque esclusi clienti quali cantieri edili e clienti che usufruiscono di forniture straordinarie temporanee. Nel caso in cui tale perdita rientrasse nei termini della copertura, prima di procedere a riparazioni o sostituzioni e successivi ripristini, deve dare tempestivo avviso al Gestore, il quale provvederà agli opportuni accertamenti a mezzo del proprio personale, pena la decadenza delle condizioni per l'apertura della pratica di risarcimento.

La documentazione relativa all'avvenuta riparazione della perdita dovrà pervenire al Gestore entro 30 gg dagli accertamenti effettuati dal personale del Gestore. Trascorsi inutilmente i 30 gg., senza adeguata interruzione dei termini di prescrizione, la pratica sarà archiviata d'ufficio e non sarà garantita dal Gestore alcuna copertura alla perdita, sebbene rientrante nei limiti per il risarcimento.

6.9. *Verifica metrica certificata del contatore.*

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile al Gestore o, per i contatori realizzati secondo il Decreto Legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, attuativo della direttiva 2004/22/CE (MID), o secondo D.P.R. 23 agosto 1982, n. 854, attuativo della direttiva (CEE) n.75/33 direttamente alla Camera di Commercio di competenza in conformità al Decreto 21 aprile 2017, n. 93.
Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo = (10) gg lavorativi in caso di verifica in loco effettuata dal Gestore

Tempo massimo = (45) gg lavorativi dalla richiesta dell'Utente alla prova effettuata tramite laboratorio

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante le necessità per quest'ultimo un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale degli appuntamenti definiti all'articolo 5.5. Nel caso di verifica presso laboratorio esterno, si rende necessario rimuovere il contatore, il quale, previa comunicazione al Cliente, verrà sostituito con un nuovo contatore.
Il tempo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore, svolte dal Gestore, è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale o presso laboratorio e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

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

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

6.10. *Verifica della pressione di fornitura.*

L'Utente può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il Gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.
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 i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore o dalle condizioni riportate nel contratto di fornitura, il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni provvedendo a informare l'utente delle soluzioni applicabili.
Nel caso la verifica non metta in evidenza anomalie di funzionamento, il costo del controllo è addebitato all'Utente, il primo intervento per ogni utenza è comunque in ogni caso senza oneri per l'Utente. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro **un tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solamente a eventi di forza maggiore, guasti, interventi programmati e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia della qualità e della sicurezza del servizio.
Se dovessero verificarsi sospensioni dei servizi erogati per più di 48 ore consecutive, il Gestore provvede ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza, secondo le disposizioni impartite dalla competente Autorità sanitaria.
In ogni caso, il Gestore si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Il Gestore provvede, inoltre, a fornire adeguate e tempestive informazioni ai Comuni e agli Utenti.

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).

Il Gestore, allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile per un tempo superiore ad 1 (una) ora, **gli Utenti sono avvisati con il preavviso minimo di 48 ore**.
Le interruzioni programmate di erogazione dell'acqua non possono superare le 24 ore.
Le interruzioni programmate che si ipotizzino superiori ad 1 ora saranno rese note ai clienti utilizzando uno o più dei seguenti mezzi: avvisi scritti lungo le vie o presso i singoli caseggiati interessati, diffusione vocale con automezzo dotato di altoparlanti, posta elettronica, comunicati diffusi dai mezzi di informazione locali (giornali, radio e televisioni).

7.3. Crisi idrica.

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

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

7.4. Pronto intervento.

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800 013027**.
Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.
Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della

risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

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

7.5. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

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

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

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore deve attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

7.6. Interventi su segnalazione

Nel caso di interruzioni dovute a guasti (perdite, rotture, occlusioni, blocco degli impianti, ecc.), il Gestore interviene con modalità coerenti con la valutazione del guasto e il contenimento del tempo di sospensione dell'erogazione del servizio, avvisando, nei limiti del possibile, l'utenza.

7.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

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

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso all'informazione.

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.
Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Sportelli e Call Center
- sito internet e social network
- bollette e allegati
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media)
- partecipazioni ad eventi svolti sul territorio servito
- riviste, brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta
- campagne d'informazione speciali
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 566766**, attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale e presso le sedi di sportello negli orari di apertura.

8.2. Informazioni.

Il gestore garantisce la costante informazione al Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta e ai clienti con particolare riferimento a:

- generalità dei servizi offerti e attività di Etra;
- le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto tra le due parti;
- le modalità di lettura dei contatori e di pagamento delle fatture;
- le eventuali iniziative promozionali e le agevolazioni concesse;
- i provvedimenti del Consiglio di Bacino Brenta in ordine alla composizione delle tariffe e le relative variazioni.
- la presentazione di proteste e reclami;
- la procedura predisposta per la rilevazione e la segnalazione dei consumi anomali (perdite occulte);
- le principali modalità di funzionamento degli impianti (centrali idriche e impianti di depurazione) e i relativi effetti sull'ambiente;
- gli standard qualitativi e le loro variazioni nel tempo;
- i risultati conseguiti.

8.3. *Accesso agli atti.*

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi". È titolare del diritto di accesso agli atti il Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta e chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

Tale diritto può essere esercitato utilizzando i seguenti canali:

- comunicazione scritta a mezzo posta a Etra Via del Telarolo, 9 – 35013 Cittadella (PD)
- comunicazione via PEC pec@pec.etra.it
- comunicazione scritta a mezzo fax n. 0498098701

Indicando in oggetto la dicitura "Accesso agli atti".

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali conferiti dall'Utente avverrà nel pieno rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196 del 2003, Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il Gestore, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 13 della norma richiamata, consegnerà all'Utente specifica informativa.

Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto e per la successiva gestione del rapporto da questo derivante, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.

É in ogni caso consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per esigenze legate all'esecuzione di obblighi di legge.

Il trattamento può comprendere la comunicazione dei dati a soggetti terzi appositamente autorizzati nei 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 dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da soggetti o società terze che forniscano al Gestore specifici servizi correlati, sempre previa nomina degli stessi come Responsabili esterni del Trattamento dei dati.

In merito ai predetti trattamenti, l'Utente potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, secondo le modalità espressamente indicate nell'informativa relativa al trattamento dei dati.

10. LA TUTELA DELL'UTENTE

Il Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta e l'Utente possono segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800 566766**. Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo all'Ufficio Clienti.

10.1. Procedura di reclamo.

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo ETRA Via del Telarolo, 9 35013 Cittadella (PD)
- telefonicamente al numero verde clienti **800 566766**
- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente;
- all'indirizzo PEC protocollo@pec.etraspa.it
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- al numero di fax: 0498098701

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

10.2. Controlli esterni.

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi al Consiglio di Bacino Brenta (ex ATO) ed all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.

10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità non imputabili al gestore.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità non imputabili al gestore sono classificate in:

a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi

b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente a un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente

In questi casi gli indennizzi non saranno corrisposti.

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

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

10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** è previsto un indennizzo automatico base pari a 30 € corrisposto all'Utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.
L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.
L'indennizzo non viene corrisposto qualora all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità.

11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

12. RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1. Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini Utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:

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

13. VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è stata approvata con delibera del Consiglio di Bacino n. 7 del 26/05/2016 .
La Carta è soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza del Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta e dei cittadini-Utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.
Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

14. LE REGOLE DI BASE

- 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 d'acqua prelevata 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 e depurazione.
- In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi per ritardato pagamento nella misura prevista dal D.Lgs 9 Ottobre 2002, n. 231 (attualmente in otto punti percentuali in più del tasso BCE per ogni giorno di ritardo che intercorre tra la data di scadenza della bolletta e il

suo pagamento maggiorato, a cui viene aggiunto un rimborso per le spese di recupero del credito. Periodicamente il Gestore potrà adeguare quest'ultimo importo all'andamento dell'inflazione.

- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:
  1. mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri;
  2. utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il qual è stato stipulato il contratto;
  3. prelievi abusivi;
  4. cessione dell'acqua a terzi;
  5. irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata;
  6. opposizione del Cliente al controllo e alla lettura del contatore da parte del Gestore;
  7. opposizione del Cliente al controllo dell'impianto interno da parte del Gestore;
  8. in caso di pericolo per persone o cose;
  9. manomissione del contatore e delle strutture acquedottistiche;
  10. dei sigilli del contatore stesso;
  11. morosità persistente nonostante la regolare messa in mora;
  12. mancata realizzazione da parte del Cliente delle modifiche suggerite dal gestore, in caso di irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose;
  13. fallimento dell'utente;
  14. dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
  15. distruzione dell'immobile;
  16. revoca dell'autorizzazione allo scarico per uso domestico o assimilato

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura superiore ad un'ora	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni

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

febbraio 2019

ETRA
Futuro sostenibile

Sede Legale
Bassano del Grappa (VI)

Sede Amministrativa
Via del Telarolo, 9
35013 Cittadella (PD)

info@etraspa.it
www.etraspa.it