



SII

Servizio Idrico Integrato Carta dei Servizi

Conforme al D.Lgs 196/2003
Conforme al Modello ex D.Lgs 231/2001
Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008
Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2004

SEZIONE I	3
Presentazione dell'Azienda	3
Premessa	3
1 Campo di applicazione e validità della Carta	4
2 Principi Fondamentali	4
2.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità</i>	4
2.2 <i>Qualità del servizio e sicurezza</i>	4
2.3 <i>Continuità</i>	4
2.4 <i>Partecipazione e trasparenza</i>	4
2.5 <i>Cortesia</i>	5
2.6 <i>Privacy e trattamento dei dati personali</i>	5
2.7 <i>Chiarezza e comprensione dei messaggi</i>	5
2.8 <i>Efficacia ed efficienza</i>	5
2.9 <i>Informazione agli utenti</i>	5
2.10 <i>Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità</i>	6
3 Principali riferimenti normativi	6
SEZIONE II	6
4 Servizi forniti	6
4.1 <i>L'acqua potabile</i>	7
4.2 <i>La rete fognaria e la depurazione</i>	7
4.3 <i>Il Laboratorio</i>	7
SEZIONE III	7
5 Impegni e standard di qualità	7
5.1 <i>Misure di sicurezza</i>	8
5.2 <i>Continuità del servizio</i>	8
5.3 <i>Accessibilità al servizio</i>	9
5.4 <i>Avvio e chiusura del rapporto contrattuale e tempi di fornitura dei servizi richiesti</i>	12
5.5 <i>Gestione del rapporto contrattuale</i>	13
SEZIONE IV	15
6 Informazioni e rapporti con l'utente	15
7 <i>Tutela dell'utente</i>	17
8 <i>Standard di servizio soggetti a rimborso</i>	17

Approvato dal Consiglio di bacino "Laguna di Venezia" in data 25/06/2013

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - CARTA DEI SERVIZI

Adottata in via transitoria da **VERITAS SpA – Venezia Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi** - in attesa di approvazione da parte del Consiglio di bacino “Laguna di Venezia”

SEZIONE I**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). **La sede legale è a Venezia, S. Croce 489.**

La società è a partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni. Conta circa 2.000 dipendenti, fornisce servizi idrici a 25 Comuni, per un totale di circa 700.000 abitanti. Il territorio servito ha un'estensione di circa 1.266 chilometri quadrati, copre circa il 75% della provincia di Venezia e parte di quella di Treviso. Agli abitanti del territorio vanno aggiunti gli oltre 29 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.

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”.

Tale attività viene effettuata in virtù dell'affidamento avuto dall'AATO, come da delibera AATO Prot. n. 646/X di verbale del 29.05.2009 (“Affidamento ‘in house’ del servizio idrico integrato”) e regolata dalla Convenzione sopra citata.

L'adesione da parte di VERITAS alla “Carta dei servizi” costituisce il naturale sviluppo delle certificazioni secondo gli standard ISO 9001:2008 (sistemi di gestione della qualità) e ISO 14001:2004 (sistemi di gestione ambientale) per garantire così all'utente la maggior rispondenza possibile tra il servizio prestato e le condizioni contrattuali.

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 e del lavoro dei propri dipendenti. In questa ottica ha ritenuto, in linea con le proprie politiche aziendali, di attivarsi per l'attuazione del Modello di Organizzazione e di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 del quale la presente Carta dei Servizi è parte costituente.

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, continuità del servizio.

La presente edizione della Carta dei Servizi è la prima unificata per tutte le attività relative al servizio idrico integrato e offerte da VERITAS agli utenti serviti.

La presente Carta dei Servizi 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.

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.

1 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 per tutti i comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Laguna di Venezia" serviti dal servizio fornitura acqua primaria da parte di VERITAS, 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 serviti dal servizio di fognatura e depurazione da parte di VERITAS.

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.

2 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.

2.1 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, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, 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.

2.2 Qualità del servizio e sicurezza

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

2.3 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.

2.4 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 e dalle associazioni di categoria e associazioni consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

2.5 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.

2.6 Privacy e trattamento dei dati personali¹

VERITAS si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga secondo quanto disposto dal *Codice in materia di protezione dati personali*.

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 vengano 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, e circa i diritti esercitabili dall’utente interessato.

I dati raccolti in tale contesto possono 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.).

Secondo quanto definito dal Codice in materia di protezione dati personali l’utente ha diritto di ottenere da VERITAS la conferma circa l’esistenza o meno di dati personali che lo riguardano. Eventuali richieste di questa natura devono essere rivolte per iscritto al titolare o al responsabile del dato di VERITAS (anche attraverso un incaricato aziendale). La presentazione della richiesta può avvenire mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica. 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.

2.7 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.

2.8 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.

2.9 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 di

¹ Riferimenti normativi, D.lgs. 30.06.2003, n. 196 “Codice in materia dei dati personali”.

VERITAS. 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.

2.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità

Nell'espletamento delle proprie attività VERITAS garantisce un sistema di gestione della qualità per migliorare il proprio servizio e garantire la soddisfazione dell'utente. L'Azienda si impegna anche a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegna pertanto ad assumere 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, inoltre VERITAS fornisce proprie istruzioni operative e ambientali.

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.

3 Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi nazionali relativi alla Carta della Qualità dei Servizi sono:

- ❑ Direttiva 91/271/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1991, concernente il trattamento delle acque reflue urbane;
- ❑ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ❑ D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ❑ D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ❑ D.P.C.M del 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- ❑ Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- ❑ Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia ambientale";
- ❑ Legge n. 244 del 24/12/2007, art. 2, c. 461 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)";
- ❑ PIANO DI TUTELA DELLE ACQUE, Bollettino Ufficiale della Regione del Veneto n. 100 del 8 dicembre 2009 e successivi aggiornamenti e modifiche;
- ❑ AATO Laguna di Venezia, Piano d'Ambito, Prot. N. 867 DEL 31.12.03;
- ❑ AATO Laguna di Venezia, Regolamento di fognatura, Prot. n. 459 del 29.04.2008;
- ❑ AATO Laguna di Venezia, Affidamento 'in house' del Servizio Idrico Integrato, Prot. n. 646/X di verbale del 29.05.2009;
- ❑ AATO Laguna di Venezia, Regolamento di somministrazione acqua potabile, Prot. n. 1320/XVI di verbale del 20.11.2009;
- ❑ AATO Laguna di Venezia, Convenzione per la regolazione dello svolgimento del servizio idrico integrato, Prot. N 976 del 19.10.2004.

SEZIONE II

4 Servizi forniti

VERITAS gestisce il servizio idrico integrato: dal processo di captazione, adduzione sollevamento potabilizzazione e distribuzione di acqua ad uso civile, 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).

4.1 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 semplice disinfezione per garantirne la potabilità fino al punto di consegna. Una piccola parte di acqua immessa in rete è acqua di superficie, proviene dai fiumi Sile ed Adige, ed è sottoposta a potabilizzazione negli impianti di Ca' Solaro (Mestre) e Cavanella d'Adige (Chioggia). Ogni anno l'acqua di VERITAS è sottoposta a varie analisi, effettuate dai laboratori VERITAS ma anche da laboratori degli enti pubblici (ARPAV e USL). L'acqua VERITAS non ha bisogno di alcun tipo di microfiltrazione domestica. Oltre a questo, l'acqua distribuita da VERITAS è economica (la tariffa è una delle più basse d'Italia, e rispetto alle acque minerali, un litro di acqua del rubinetto costa circa duecento volte di meno di un litro di acqua in bottiglia) e più rispettosa dell'ambiente.

La lunghezza della rete di acquedotto è di circa 3.900 km in continua estensione soprattutto nelle zone di recente lottizzazione.

4.2 La rete fognaria e la depurazione

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

La lunghezza della rete fognaria gestita da VERITAS è di circa 2.700 km. I principali impianti di depurazione sono 9 (Chioggia, Fusina, Campalto, Lido, Cavallino Treporti, Morgano, Zero Branco, Quinto di Treviso, Preganziol), ai quali vanno aggiunti alcuni piccoli impianti di depurazione collocati nel centro storico di Venezia.

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 Fusina, 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 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.

4.3 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.

I clienti del Laboratorio VERITAS sono di due tipi, 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 o ad esempio gli utenti che possono accedere al servizio a seguito di segnalazioni sulla qualità dell'acqua.

Il Laboratorio è accreditato da ACCREDIA secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per 24 parametri.

Il laboratorio garantisce il monitoraggio continuo (*on line*) delle acque potabili e delle acque reflue.

SEZIONE III

5 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. La carta dei servizi costituisce un impegno formale verso il cittadino utente ed è un elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio nonché del regolamento di erogazione.

5.1 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.

5.1.1 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 - 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 alcuni punti predefiniti del ciclo (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).

5.1.2 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 Magistrato alle Acque (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.

5.2 Continuità del servizio

5.2.1 Continuità e servizio di emergenza

VERITAS fornisce un servizio continuo, regolare, senza interruzioni a meno di interventi programmati sulle reti. In caso di crisi idrica, prevedibile o improvvisa, vengono garantite misure adeguate per coprire il periodo di crisi quali ad esempio:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali
- limitazione dei consumi mediante la regolazione della pressione in rete.

5.2.2 Pronto intervento

VERITAS dispone di un servizio di pronto intervento e di reperibilità attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24:

Servizio guasti 800.896960

Si precisa che per i tempi di seguito riportati 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. In caso di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse, i tempi di intervento e quelli di ripristino del servizio potranno subire delle variazioni; in particolar modo nel centro storico e nelle isole di Venezia e nel centro storico di Chioggia e Sottomarina i predetti tempi possono variare anche in relazione all'andamento delle maree e, quindi, all'accessibilità alle tubazioni e ai dispositivi di controllo.

Servizio acquedotto

Si intende il tempo massimo decorrente dalla segnalazione dell'utente all'arrivo di personale VERITAS sul posto. Nel caso la riparazione del guasto comporti una sospensione dell'erogazione idrica, VERITAS si impegna a ripristinare il servizio con tempestività.

Tempo massimo di primo intervento in caso di pericolo - 2 ore

Tempo massimo di ripristino del servizio, in caso di guasto - 12 ore

Tempo massimo di intervento in caso di guasto del contatore o di altri accessori di proprietà del gestore installati fuori terra - 48 ore

Servizio fognature

Si intende il tempo massimo decorrente dalla segnalazione dell'utente all'arrivo di personale VERITAS sul posto.

Tempo massimo di primo intervento - 2 ore

Tempo massimo di avvio dell'intervento, dalla segnalazione per primo intervento, in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata - 8 ore

Tempo massimo di ripristino del servizio, in caso di guasto - 24 ore

5.2.3 Lavori programmati

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 agli utenti - 48 ore

Tempo massimo di durata della sospensione del servizio - 24 ore

Il tempo decorre dalla sospensione del servizio. Il preavviso viene dato tramite l'affissione di moduli prestampati dove viene indicato il giorno e la fascia oraria dell'interruzione programmata.

5.3 Accessibilità al servizio

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

- sportelli aperti al pubblico
- sportello telefonico
- corrispondenza e fax
- sito internet ed e-mail.

Per pratiche si intende:

- richiesta di allacciamento alla rete idrica
- richiesta domande di autorizzazione allo scarico in fognatura
- richiesta di allacciamento alla rete fognaria
- richiesta di attivazione del servizio idrico integrato
- richiesta di subentri a contratti in essere per la fornitura del servizio idrico integrato
- richiesta di cessazione del servizio idrico
- variazione dati contrattuali per la fornitura del servizio idrico integrato
- reclami
- contestazione fatture
- denuncia di perdita idrica nel proprio impianto
- richiesta rateizzazioni
- richiesta informazioni della fattura e dei dati contrattuali
- Richiesta di accesso agli atti.

5.3.1 Sportelli – Orari di apertura al pubblico

Gli sportelli sono ubicati in diverse zone del territorio servito. Chioggia, Venezia, Mogliano e Riviera del Brenta e Miranese. Gli indirizzi sono di seguito riportati:

Venezia

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

Venezia - Lido

via Pisani 10 (di fronte a piazzetta Lepanto) (solo di martedì)

Mestre

via Dante 5, ingresso da piazzale Leonardo da Vinci

Favaro

Ufficio presso Municipalità di Favaro piazza Pastrello

Cavallino-Treporti

Via Fausta 71/a (località Ca' savio)

Mogliano Veneto

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

Dolo

Via Arino, 2

Mira

presso il municipio

Scorzè

presso il comune di Scorzè

Chioggia

viale Po, 6/d – Sottomarina

Spinea

presso il Comune di Spinea

Gli orari di apertura degli sportelli sono consultabili presso il sito internet di VERITAS www.gruppoveritas.it.

5.3.2 Sportello telefonico

Lo sportello telefonico è accessibile attraverso il **numero verde** del call center VERITAS: **800.466466** (da rete fissa); **199.401030** (da cellulare, tariffa variabile secondo l'operatore e il piano tariffario), è possibile accedere direttamente al servizio per l'utenza per avere tutte le informazioni relative alla propria posizione contrattuale e alle bollette ricevute.

Il servizio telefonico è attivo **dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00.**

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); **199.418191** (da cellulare, tariffa variabile secondo l'operatore e il piano tariffario).

5.3.3 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.gruppoveritas.it**:

- richiesta di attivazione del servizio idrico integrato
- richiesta di voltura a contratti in essere per la fornitura del servizio idrico integrato
- richiesta di subentri a contratti in essere per la fornitura del servizio idrico integrato
- richiesta di cessazione del servizio idrico
- variazione dati contrattuali per la fornitura del servizio idrico integrato
- reclami
- contestazione fatture.

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

Gli indirizzi postali a cui indirizzare la corrispondenza sono quelli indicati al punto 5.3.1, ovvero alla sede legale.

Il numero di **fax** è il seguente: **041.7291150**, l'indirizzo e-mail: clientiveritas@cert.gruppoveritas.it o clienti@gruppoveritas.it.

Nel sito internet è possibile registrarsi ed effettuare le seguenti operazioni:

- visualizzare o scaricare le fatture
- inserire le letture dell'acqua
- disporre la domiciliazione bancaria delle bollette e invio delle fatture direttamente sulla casella di posta elettronica.

5.3.4 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.

5.3.5 Tempi di attesa (allo sportello e al telefono)

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli, in giorni di normale afflusso:

Tempo medio di attesa allo sportello – 40 minuti

Tempo medio di attesa al telefono - 2 minuti

5.3.6 Rispetto degli appuntamenti concordati

VERITAS si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Inoltre definisce una fascia oraria massima di disponibilità dell'utente a fronte di un appuntamento fissato.

Fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente - 4 ore

Si intende dall'ora fissata per l'appuntamento.

5.3.7 Gestione dei reclami

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**. In particolare il reclamo può riguardare:

- le modalità tecniche ed organizzative di erogazione del servizio
- la qualità dell'acqua;
- il rispetto degli standard stabiliti dalla presente Carta dei Servizi
- il rispetto del contratto e delle condizioni di fornitura del servizio

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 800.466466 (da rete fissa); 199.401030 (da cellulare, tariffa variabile secondo l'operatore e il piano tariffario) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.00;

personalmente - presso uno dei centri Veritas aperti al pubblico;

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 clienti@gruppoveritas.it o clientiveritas@cert.gruppoveritas.it.

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera fax e-mail), ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto entro 30 giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo di VERITAS. 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 (lettera, fax, e-mail); 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.

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti - 30 giorni

5.4 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 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 permette di tenere costantemente sotto controllo lo stato della pratica. Similmente nel caso di cessazione del rapporto. Il contratto è 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 sia impossibilitato ad allacciarsi alla pubblica fognatura l'utente deve richiedere il rilascio 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, come specificato in bolletta.

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

5.4.1 Preventivi di spesa per allacciamento acquedotto

Si intende il tempo intercorrente dall'arrivo della richiesta documentata di preventivo da parte dell'utente alla spedizione (timbro postale)/consegna preventivo all'utente da parte di VERITAS. Il tempo massimo può cambiare a seconda delle esigenze particolari dell'utente o nel caso di lavori particolari.

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.

Tempo massimo di preventivazione - 45 giorni

5.4.2 Esecuzione lavori di allacciamento di una nuova utenza idrica

Si intende il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente (pagamento del preventivo) e la completa esecuzione di tutti i lavori di predisposizione dell'impianto, che non comportino lavori di intervento estensione o adeguamento della rete idrica, necessari per poi procedere con la richiesta di attivazione della fornitura del servizio idrico integrato. In tutti gli altri casi il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato all'utente. Il tempo massimo si considera al netto dei tempi necessari all'arrivo di autorizzazioni da altri enti. Successivamente si potrà procedere con la richiesta di attivazione della fornitura del servizio idrico.

Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico - 60 giorni

5.4.3 Attivazione e voltura dell'utenza idrica

È il tempo intercorrente tra la data di richiesta di attivazione/subentro del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa. Il tempo massimo di attivazione può essere superiore in caso di esigenze particolari da parte dell'utente.

Tempo massimo di attivazione/riattivazione di un'utenza già allacciata - 10 giorni

5.4.4 Disattivazione dell'utenza idrica

È il tempo intercorrente tra la data di richiesta da parte dell'utente e la data di disattivazione del servizio. Il tempo massimo di disattivazione può essere superiore in caso di esigenze particolari da parte dell'utente, ovvero qualora non sia reso accessibile a VERITAS la lettura del contatore..

Tempo massimo di disattivazione dell'utenza - 10 giorni

5.4.5 Preventivi di spesa per allacciamento alla pubblica fognatura di utenze domestiche e assimilate

Si intende il tempo intercorrente dall'arrivo della richiesta documentata di preventivo da parte dell'utente alla spedizione (timbro postale)/consegna preventivo all'utente da parte di VERITAS. Il tempo massimo può cambiare a seconda delle esigenze particolari dell'utente o nel caso di lavori particolari o di necessità di sopralluogo.

Per tutti i preventivi è previsto il versamento di un acconto (di 54 €), 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.

Tempo massimo di preventivazione - 45 giorni

5.4.6 Esecuzione allacciamento alla pubblica fognatura di utenze domestiche e assimilate

È il tempo intercorrente tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente (pagamento del preventivo) e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto del regolamento di fognatura. Il tempo massimo si considera al netto dei tempi necessari all'arrivo di autorizzazioni da altri enti.

Tempo massimo di esecuzione lavori di predisposizione all'allacciamento alla pubblica fognatura – 60 giorni

5.5 Gestione del rapporto contrattuale

5.5.1 Fatturazioni

Tutte le prestazioni relative al servizio idrico integrato (fornitura di acqua potabile, servizi di fognatura e depurazione reflui civili) vengono fatturate di norma con cadenza trimestrale e sono basate sulla rilevazione degli addetti VERITAS e/o su autoletture e comunicazioni da parte dell'utente o, nel caso di fatturazioni in acconto, in base al consumo idrico medio storico.

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

5.5.2 Rilevazioni consumi

La lettura dei contatori, per le forniture di acqua potabile è effettuata, di norma, con cadenza semestrale. 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.

5.5.3 Modalità di pagamento di bollette e lavori

Bollette servizio idrico

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

- ☞ senza oneri bancari aggiuntivi, presso gli sportelli di primari istituti di credito che vengono periodicamente comunicati da VERITAS attraverso gli sportelli al pubblico oppure attraverso altre modalità comunicate in allegato alle fatture
- ☞ presso gli uffici postali distribuiti in tutto il territorio italiano
- ☞ tramite appoggio automatico in C.C. (RID) 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
- ☞ circuito lottomatica.

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.

5.5.4 Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati errori nella fatturazione, gli eventuali importi in eccedenza o in difetto vengono rettificati e conguagliati nella prima bolletta utile.

Nel caso l'importo erroneamente addebitato sia elevato (maggiore di 100 euro), l'azienda può procedere, su richiesta scritta del cliente, alla sospensione del pagamento con apposita emissione della nota di credito. In questo ultimo caso VERITAS si impegna ad effettuare la rettifica dell'errata fatturazione e

l'emissione della nota di credito in un tempo massimo di 30 giorni. Il tempo decorre dalla data di protocollazione interna della richiesta dell'utente.

Tempo massimo di rettifica di fatturazione - 30 giorni

5.5.5 Morosità

Il Regolamento di Fornitura di Acqua Potabile prevede, con l'art.32, il diritto di VERITAS a procedere alla sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente.

Allo scopo di evitare quanto più possibile il ricorso a tale intervento, VERITAS ha predisposto una procedura operativa che prevede:

- ❑ invio di una prima comunicazione, mediante lettera, 40 giorni dopo la scadenza della bolletta, con invito a regolarizzare il pagamento entro il 10° giorno successivo alla data di invio;
- ❑ invio di un 2° sollecito, mediante lettera Raccomandata con avviso di ricevimento dopo 40 giorni dall'invio del 1° sollecito per le utenze che non hanno ancora regolarizzato il pagamento con l'invito a fornire copia del documento attestante il pagamento effettuato (nella lettera vengono indicati gli estremi e le diverse modalità con le quali è possibile perfezionare il pagamento);
- ❑ sospensione del servizio dopo 15 giorni dalla data di ricevimento della raccomandata A.R. ovvero del ritorno della stessa per compiuta giacenza;
- ❑ cessazione del contratto, rimozione del contatore e avvio della procedura recupero crediti;
- ❑ addebito di costi operativi di gestione del processo su indicato.

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.

Le spese amministrative e postali saranno a carico dell'utente.

Dopo la regolarizzazione la fornitura viene ripristinata entro

Tempo massimo regolarizzazione fornitura in giorno lavorativo - 24 ore lavorative

Tempo massimo regolarizzazione fornitura in giorno festivo o prefestivo - 48 ore lavorative

5.5.6 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 dalla data di richiesta dell'utente.
- ❑ prova presso laboratorio specializzato certificato: la verifica avviene mediante smontaggio, sostituzione e prova presso laboratorio specializzato certificato. Il tempo massimo di risposta della verifica in questo caso è di 90 giorni dalla data di richiesta da parte dell'utente, salvo ritardi del laboratorio)

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 come indicato nel Regolamento di Fornitura Idrica.

Tempo massimo di verifica della funzionalità del contatore - 10 giorni prova a campo

Tempo massimo di verifica della funzionalità del contatore - 90 giorni prova presso ente esterno

5.5.7 Verifica del livello di pressione

Qualora l'utente desiderasse verificare il livello di pressione dell'acqua (così come definito dalla normativa vigente) presso il punto di consegna, VERITAS provvede a effettuare questa misurazione entro 10 giorni dalla data di richiesta. 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.

Tempo massimo di verifica del livello di pressione - 10 giorni

SEZIONE IV

6 Informazioni e rapporti con l'utente

6.1 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 la pubblicazione InfoVeritas allegata alle bollette e tramite pubblicazione sul sito internet www.gruppoveritas.it
Per favorire la conoscenza dei processi tecnologici attraverso i quali viene assicurata la qualità dell'acqua distribuita e vengono depurate e restituite all'ambiente le acque reflue, VERITAS apre periodicamente i propri impianti al pubblico, con la possibilità di visite guidate di gruppo.
- 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).
- 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.

6.2 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

6.3 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 a clienti@gruppoveritas.it o clientiveritas@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.

6.4 Indennizzo

L'azienda ha previsto di indennizzare l'utente nel caso di mancato rispetto degli standard specifici stabiliti nella presente Carta. Gli standard soggetti a rimborso in caso di inadempienza sono evidenziati nella Tabella allegata alla presente Carta.

Nei documenti relativi ai vari rapporti tra utente ed Azienda significativi ai fini degli standard soggetti a rimborso (richiesta di preventivo, contratto di fornitura, scheda reclamo, ecc.), sono riportati in maniera chiara i tempi standard entro i quali l'Azienda si impegna a fornire il servizio (o la risposta) al cliente. Sono anche indicate le modalità con le quali l'utente può esercitare il proprio diritto al rimborso, in caso di inadempienza dell'azienda. Queste modalità si possono così sintetizzare:

- la domanda deve essere effettuata presentando l'apposito modulo (MOD CLI AZ 51)² indirizzandola a Servizio Clienti – Mestre - Via Dante 5
- deve essere inoltrata per iscritto tramite lettera, fax o e-mail³
- deve contenere tutta la documentazione necessaria a comprovare il mancato rispetto dello standard in discussione
- deve essere inoltrata entro **30 giorni** dal momento del mancato rispetto dello standard.

L'istruttoria di verifica è effettuata dall'Ufficio Servizi per l'Utenza che risponde all'utente entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso.

Il rimborso, se dovuto, è erogato tramite accredito nella prima bolletta utile, oppure mediante le altre usuali forme commerciali.

Per il calcolo dei tempi previsti dagli standard della presente Carta non si terrà conto di tutte le cause esterne, indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali, che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi, ecc).

6.5 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.

² Reperibile presso gli sportelli e il sito internet.

³ Gli indirizzi sono indicati al paragrafo 6.3.

6.6 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.

7 Tutela dell'utente

7.1 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 SPORTELLO 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 Federconsumatori⁴ siglato il 5 agosto 2010.

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).

7.2 Altri organi di tutela e controllo: Consiglio di bacino e l'AEEG

In data 17 dicembre 2012 è stato costituito il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" che subentra all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO)⁵, 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 SpA.

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"*.

8 Standard di servizio soggetti a rimborso

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati

⁴ 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.

⁵ 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).

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 "generali", 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 rimborso.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, si prevede la seguente forma di indennizzo/rimborso: indennizzo economico con accredito nella prima bolletta utile successiva alla richiesta di rimborso.

Fattore	Definizione dello standard	Standard	Tipologia	Riferimento	Indennizzo
Pronto Intervento servizio acquedotto	Tempo massimo di primo intervento in caso di pericolo	2 ore	generale	Paragrafo 5.2.2	-
	Tempo massimo di ripristino del servizio, in caso di guasto	12 ore	generale	Paragrafo 5.2.2	-
	Tempo massimo di intervento in caso di guasto del contatore o di altri accessori di proprietà del gestore installati fuori terra	48 ore	generale	Paragrafo 5.2.2	-
Pronto Intervento servizio fognature	Tempo massimo di primo intervento	2 ore	generale	Paragrafo 5.2.2	-
	Tempo massimo di avvio dell'intervento, dalla segnalazione per primo intervento, in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	8 ore	generale	Paragrafo 5.2.2	-
	Tempo massimo di ripristino del servizio, in caso di guasto	24 ore	generale	Paragrafo 5.2.2	-
Sospensione erogazione per lavori programmati	Tempo minimo di preavviso agli utenti	48 ore	generale	Paragrafo 5.2.3	-
	Tempo massimo di durata della sospensione del servizio	24 ore	generale	Paragrafo 5.2.3	-
Accessibilità al servizio e rapporti con l'utente	Tempo medio di attesa allo sportello	40 minuti	generale	Paragrafo 5.3.5	-
	Tempo medio di attesa al telefono	2 minuti	generale	Paragrafo 5.3.5	-
Rispetto degli appuntamenti concordati	Fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente	4 ore	generale	Paragrafo 5.3.6	-
Risposte ai reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	30 giorni	generale	Paragrafo 5.3.7	-
Preventivi di spesa per allacciamento acquedotto	Tempo massimo di preventivazione	45 giorni	specifico	Paragrafo 5.4.1	54 €
Esecuzione dei lavori di allacciamento di una nuova utenza idrica	Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico	60 giorni	specifico	Paragrafo 5.4.2	10% del valore (min. 25€ max. 250,00€)
Attivazione e voltura	Tempo massimo di attivazione/riattivazione	10 giorni	specifico	Paragrafo 5.4.3	25 €

<i>utenza idrica</i>	<i>di un'utenza già allacciata</i>				
<i>Disattivazione dell'utenza idrica</i>	<i>Tempo massimo di disattivazione dell'utenza</i>	10 giorni	specifico	Paragrafo 5.4.4	25 €
<i>Preventivi di spesa per allacciamento alla pubblica fognatura di utenze domestiche e assimilate</i>	<i>Tempo massimo di preventivazione</i>	45 giorni	specifico	Paragrafo 5.4.5	54 €
<i>Esecuzione allacciamento pubblica fognatura di utenze domestiche e assimilate</i>	<i>Tempo massimo di esecuzione lavori di predisposizione all'allacciamento alla pubblica fognatura</i>	60 giorni	specifico	Paragrafo 5.4.6	10% del valore (min. 25,00€ max. 250,00€)
<i>Gestione del rapporto contrattuale</i>	<i>Tempo massimo di rettifica di fatturazione</i>	30 giorni	specifico	Paragrafo 5.5.4	25 €
	<i>Tempo massimo regolarizzazione fornitura in giorno lavorativo</i>	24 ore lavorative	specifico	Paragrafo 5.5.5	25 €
	<i>Tempo massimo regolarizzazione fornitura in giorno festivo o prefestivo</i>	48 ore lavorative	specifico	Paragrafo 5.5.5	25 €
	<i>Tempo massimo di verifica della funzionalità del contatore</i>	20 giorni prova a campo	specifico	Paragrafo 5.5.6	Costo della prova a carico del gestore + 25 €
	<i>Tempo massimo di verifica della funzionalità del contatore</i>	90 giorni prova laboratorio esterno	specifico	Paragrafo 5.5.6	Costo della prova a carico del gestore + 25 €
	<i>Tempo massimo di verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	specifico	Paragrafo 5.5.7	25 €