

N.ro 135.365 di Rep.

N.ro 8.573 di Racc.

CONVENZIONE TRA AUTORITA' D'AMBITO E GESTORE DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE -
VALLE DEL CHIAMPO - DELLA REGIONE VENETO
REPUBBLICA ITALIANA



L'anno duemila, il giorno ventinove del mese di febbraio

29 - 2 - 2000

In Arzignano (VI), nel mio studio in via T. Dal Molin n.6,
avanti a me dottor Giuseppe Giardina Notaio in Arzignano,
iscritto al Collegio Notarile dei Distretti Riuniti Di Vicen-
za e Bassano del Grappa, senza l'assistenza dei testi, per
espressa rinuncia fattavi di comune accordo, col mio consen-
so, dalle parti, aventi i requisiti di legge,

sono presenti i Signori

SIGNORIN GIANFRANCO, impiegato, nato ad Arzignano (VI) il 16
dicembre 1949 ed ivi domiciliato via Fiume n.61

TREVISAN DOTT. UGO, dirigente, nato a San Germano Dei Berici
(VI) l'1 dicembre 1946 e domiciliato a Creazzo (VI) via Vene-
zia n.24

i quali dichiarano di agire nella loro qualità di Presidente
il primo e Direttore Generale il secondo dell' "Ambito Terri-
toriale Ottimale - Valle del Chiampo ", con sede presso il
Comune di ARZIGNANO, Piazza Libertà n.12, Partita I.V.A. nu-
mero 00928820240, in esecuzione della Delibera numero 4 del 4
febbraio 2000 di detto Ambito, muniti degli occorrenti poteri

al riguardo a sensi degli articoli 14 e 15 della Convenzione per la Cooperazione tra gli Enti Locali ricadenti nell'ambito territoriale ottimale "Valle del Chiampo";

ORSETTI GIULIANO, impiegato, nato a Vicenza il 13 settembre 1954 e domiciliato ad Arzignano (VI) via Fiume n.10

il quale dichiara di agire nella sua qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione della società "F.I.C.

S.p.A.", con sede in Arzignano (VI) via Dei Mille n.2, capitale sociale Lire 62.000.000.000.=, iscritta al Registro del-

le Imprese di Vicenza al n. 24598, Partita I.V.A. numero 02728750247, munito degli occorrenti poteri al riguardo in

forza di Delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23 febbraio 2000.

Detti comparenti, della cui identità personale, qualifica e poteri io Notaio sono certo,

dichiarano e convengono quanto segue:

L'Autorità dell'Ambito dell'A.T.O. Valle del Chiampo della Regione Veneto di cui all'art. 3 della legge regionale del Veneto 29 marzo 1998 n. 5, con sede in Arzignano, in persona del Presidente Signor GIANFRANCO SIGNORIN e del Direttore Generale Dottor UGO TREVISAN,

attribuisce

alla società "F.I.C. S.p.A." costituita ai sensi dell'art.

22, comma III, lettera e) della legge 8 giugno 1990 n. 142,

con sede in Arzignano, via Dei Mille n. 2/bis, in persona del

Signor GIULIANO ORSETTI,

che ne assume l'obbligo

la gestione del servizio idrico integrato di cui alla legge 5 gennaio 1994 n. 36 e alla legge regionale del Veneto 27 marzo 1998 n. 5 nei limiti di oggetto e alle condizioni indicate dal disciplinare che allego sotto la lettera "A" al presente atto di cui forma parte integrante e sostanziale.

Le parti prendono atto e approvano altresì la carta del servizio idrico integrato e la bozza di concessione in uso di beni e impianti che disciplina i rapporti tra Enti Locali e soggetto gestore che allego al presente atto rispettivamente sotto le lettere "B" e "C".

Le parti danno atto inoltre che il coordinamento fra gli Enti Gestori spetta alla Società "F.I.C. S.p.A." con sede in Arzignano, in virtù della Delibera dell'Ambito n.10 del 2 agosto 1999.

Le parti tutte dispensano me Notaio dalla lettura degli allegati dichiarando di esserne a perfetta conoscenza.

Richiesto

io Notaio ho ricevuto quest'atto ed ho dello stesso dato lettura alle Parti che, approvandolo e confermandolo assieme a me lo sottoscrivono.

Consta di un foglio scritto da persona di mia fiducia sotto mia direzione per tre facciate e parte della presente.

Giuseppe Sgarbi
Giuseppe Sgarbi
Giuseppe Sgarbi
Giuseppe Sgarbi



Disciplinare allegato alla "Convenzione tra Autorità d'Ambito e Gestore del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale - Valle del Chiampo - della Regione Veneto

Capo I

Elementi essenziali del rapporto

Art. 1 - Oggetto -

1. Il presente disciplinare, anche a mezzo dei relativi allegati, definisce nel territorio di cui all'allegato A) le modalità della gestione del servizio idrico integrato di cui alla legge 5 gennaio 1994, n. 36 e alla legge regionale 27 marzo 1998, n. 5, e successive ed eventuali modificazioni, comprensivo della captazione, adduzione e distribuzione di acqua, del servizio di fognatura e depurazione di acque reflue, nonché della loro riutilizzazione e del controllo sugli scarichi in pubbliche fognature.
2. Per tutta la durata della gestione il Gestore ha il diritto esclusivo di esercitare il servizio affidato all'interno del territorio di cui all'allegato A, fatta salva la gestione salvaguardata, secondo quanto riportato nel Capo V del presente disciplinare. La gestione decorrerà dal momento della sottoscrizione da parte del Gestore e della Autorità d'Ambito del presente disciplinare. I Sindaci di ciascun Comune, dovranno sottoscrivere gli atti di "concessione in uso dei beni e degli impianti e relativa loro ricognizione", previsti dal terzo comma dell'art. 12 del presente disciplinare, che ad esso saranno allegati (come allegato H1, H2, H3 ecc.) improrogabilmente entro il 29.02.2000.
3. La gestione del servizio idrico integrato, oltre al reperimento delle risorse finanziarie necessarie a dare attuazione al Programma pluriennale degli interventi di cui al Piano d'Ambito (all. B), approvato dalla Autorità d'Ambito, comprende anche la progettazione, lo svolgimento delle procedure di appalto e direzione dei lavori in esso previsti, e per la cui costruzione il Gestore è tenuto al rispetto delle norme vigenti.
4. La gestione del servizio è definita dalle direttive degli organi statali, regionali e dell'Autorità d'Ambito.

Art. 2 - Destinatari del servizio -

1. I residenti, abitanti, o domiciliati nel territorio di cui all'allegato A, fatta salva la gestione salvaguardata, possono pretendere dal Gestore le prestazioni inerenti al servizio idrico integrato secondo la relativa disciplina giuridica, ivi compresa l'osservanza del presente atto e delle direttive statali, regionali e dell'Autorità d'Ambito.
2. Il Gestore è esclusivamente e direttamente responsabile verso gli utenti della gestione del servizio idrico integrato, anche se attuata in esecuzione del presente atto, delle direttive, degli atti di controllo e vigilanza dell'Autorità d'Ambito, sollevando quest'ultima da ogni responsabilità.
3. Il Gestore eroga i servizi affidati secondo le migliori condizioni tecnico imprenditoriali adeguate alle diverse categorie di utenti, osservando gli standards definiti dal presente atto e dai relativi allegati, dalle direttive statali, regionali e dell'Autorità d'Ambito.

Art. 3 - Tariffe e condizioni di fornitura -

1. Le tariffe, i prezzi, le condizioni di fornitura ed i contributi di allacciamento alla rete da parte degli utenti sono determinati dall'Autorità d'Ambito in conformità alle vigenti norme in materia, osservando comunque l'uniformità degli standards minimi di servizio pubblico e garantendo la parità di trattamento tra gli utenti. A tal fine il Gestore è tenuto a fornire i necessari elementi conoscitivi di carattere tecnico - economico.

Art. 4 - Qualità del servizio e rapporti con l'utenza -

1. Il Gestore si impegna a verificare periodicamente i livelli di qualità del servizio con mezzi di rilevazione diretta del gradimento da parte degli utenti, trasmettendo i risultati e le relative procedure all'Autorità d'Ambito e alle associazioni dei consumatori.
2. Il Gestore è tenuto verso gli utenti e le loro associazioni all'osservanza dei doveri di accesso ai documenti inerenti al servizio pubblico stabiliti dagli artt. 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241; si impegna a mantenere per tutta la durata della concessione uffici di relazione con il pubblico e le associazioni dei consumatori, a recepire denunce di disservizio e ad offrire ogni informazione sulle condizioni, sulla qualità, sulle modalità di sviluppo del servizio idrico integrato, nonché sul rispetto da parte del Gestore della disciplina tecnica.



[Handwritten signatures and initials]

- vigente, nonché sulla conciliazione delle controversie. Il Gestore si impegna, inoltre, a pubblicizzare, nelle bollette o nelle fatture emesse, il numero della linea telefonica degli uffici di relazione con il pubblico.
3. Il Gestore si impegna a dare immediato corso alle denunce degli utenti mantenendo un servizio di reperibilità e pronto intervento 24 ore su 24 per riparazioni, guasti, dispersioni, interruzioni o altre situazioni di emergenza, in conformità alle direttive dell'Autorità d'Ambito.
 4. Il rapporto tra il Gestore e gli utenti è regolato dalla Carta dei Servizi (allegato C) e dal regolamento di somministrazione approvati dall'Autorità d'Ambito sulla scorta delle vigenti normative.
 5. La Carta dei Servizi prevede i termini e i tempi di risposta e le penali dovute dal Gestore all'utente per eventuali disservizi imputabili al primo.

Art. 5 - Garanzia -

1. A garanzia del puntuale adempimento degli obblighi derivanti dal presente atto, il Gestore presenta polizza fideiussoria per un importo pari al 5% del valore dei beni e degli impianti risultanti dagli atti di concessione di cui al terzo comma dell'art. 12 del presente disciplinare.

Capo II

Poteri dell'Autorità d'Ambito

Art. 6 - Atti dell'Autorità -

1. L'Autorità d'Ambito determina gli indirizzi di gestione del servizio idrico integrato con l'approvazione di piani e programmi e con l'emanazione di direttive, nonché compie atti di ispezione, controllo e vigilanza sulla gestione stessa.
2. Gli atti dell'Autorità d'Ambito e le relative modificazioni vincolano il Gestore, salva l'individuazione degli eventuali oneri di servizio pubblico di cui al successivo art. 11.

Art. 7 - Controllo e vigilanza -

1. L'Autorità d'Ambito effettua i controlli e le verifiche opportune sull'attuazione dei propri atti.
2. Fermo restando il potere di vigilanza e controllo previsto dalla legge, il Gestore presenta all'Autorità d'Ambito, entro il mese di marzo di ogni anno, una relazione sull'attuazione nell'anno precedente degli atti dell'Autorità d'Ambito, ed in particolare del Programma pluriennale degli interventi e del relativo Piano finanziario, allegando i documenti al tal fine necessari e gli altri documenti espressamente richiesti.
3. Nella relazione sono indicati anche i dati tecnici, economici e statistici di gestione idonei a rappresentare il possibile sviluppo del sistema di erogazione del servizio, nonché proposte anche alternative, riguardanti il Programma pluriennale degli interventi e la gestione, volte ad un progressivo miglioramento dei servizi.
4. L'Autorità d'Ambito può procedere ad ispezioni e ad ogni altro atto utile a verificare la gestione dei servizi in relazione agli standards generali e specifici, di qualità e quantità. Dei risultati delle ispezioni va redatto verbale, sottoposto alla sottoscrizione del Gestore, previo inserimento di eventuali deduzioni contrarie.
5. Il Gestore si impegna a fornire tutta la collaborazione necessaria, nonché ad inviare le informazioni richieste dall'Autorità d'Ambito.

Capo III

Obblighi, oneri e legittimazione del Gestore.

Art. 8 - Obblighi di gestione -

1. Il Gestore conforma la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia del servizio, obbligandosi a raggiungere l'equilibrio economico - finanziario e ad attuare le direttive, i piani e i programmi dell'Autorità d'Ambito.



Spina

[Handwritten signatures]

2. Il Gestore si obbliga a dare attuazione al Programma pluriennale degli interventi, garantendo le risorse a tal fine necessarie in conformità al Piano finanziario ed assume gli obblighi e gli oneri relativi alle garanzie finanziarie ed assicurative.
3. Il Gestore ha l'obbligo di mantenere in condizioni di efficienza, sopra e sotto il suolo pubblico, tutte le opere e la canalizzazione esistenti necessarie al servizio e quelle che saranno successivamente realizzate per l'attuazione del Programma pluriennale degli interventi.

Art. 9 - Quota di tariffa per i costi di gestione delle aree di salvaguardia -

1. Il Gestore verserà annualmente agli aventi causa la quota di tariffa riferita alle aree di salvaguardia delle risorse idriche di cui al d.p.r. 24 maggio 1988, n. 236, eventualmente definite di concerto con l'Autorità d'Ambito e gli enti interessati.

Art. 10 - Controllo degli scarichi nelle fognature -

1. il Gestore esercita il controllo sugli scarichi nelle fognature pubbliche e private relative al servizio ad esso affidato, definisce le necessarie norme tecniche ed è legittimato al rilascio delle relative autorizzazioni.
2. Dell'esercizio dei compiti sopra indicati il Gestore risponde ai terzi e alle autorità competenti secondo le norme vigenti, manlevando l'Autorità d'Ambito e gli enti che la costituiscono da ogni responsabilità.

Art. 11 - Oneri di servizio pubblico -

1. Il Gestore può opporsi agli atti dell'Autorità d'Ambito quando gli stessi importino indebite limitazioni alla propria autonomia imprenditoriale, ovvero per eventuali aggravii economici nella gestione del servizio, con particolare riferimento sia alla definizione delle attività che costituiscono oneri di servizio pubblico, sia al valore dei conseguenti costi sociali.
2. Costituiscono oneri di servizio pubblico quelle attività affidate dall'Autorità d'Ambito al Gestore, dopo la stipula della convenzione, estranee alle strategie di gestione contenute nel piano (all. B) e caratterizzate da costi superiori ai ricavi.
3. Qualora non vi sia accordo tra l'Autorità d'Ambito e il Gestore circa la definizione degli oneri di servizio pubblico, la loro definizione avviene secondo la procedura di risoluzione delle controversie previste dall'art. 22.

Art. 12 - Beni oggetto di concessione in uso -

1. Al Gestore, con esclusione dei beni e degli impianti di sua esclusiva proprietà come risultanti dall'allegato I, è dato l'uso dei beni e degli impianti necessari all'erogazione del servizio secondo il regime giuridico di ciascuno di essi ed in conformità agli ulteriori limiti indicati dal presente atto.
2. Il Gestore garantisce l'efficienza degli impianti e delle apparecchiature concessi in uso, nonché il rispetto delle norme giuridiche e tecniche di sicurezza, apportandovi le migliorie e le sostituzioni necessarie, con obbligo, al venire meno della gestione, di trasferirli in conformità al presente atto.
3. Il Gestore dichiara con la contestuale sottoscrizione degli atti di "concessione in uso dei beni e degli impianti e relativa ricognizione degli stessi", ad essi allegati, di avere preso visione dei beni destinati al pubblico servizio e di accettarli nelle condizioni di fatto e di diritto in cui si trovano, ivi compresi opere, provviste e materiali di magazzino.
4. Per le immobilizzazioni materiali ed immateriali affidate al Gestore, lo stesso sarà tenuto a versare all'Autorità d'Ambito, quale corrispettivo della concessione in uso, la somma di Lire 1.917.703.376 (di cui lire 717.703.376 per utilizzo acquedotti civili e lire 1.200.000.000= per utilizzo acquedotto industriale) che corrisponde ai seguenti canoni annui che saranno corrisposti all'A.T.O. per l'intera durata dell'affidamento della gestione:

- canone di concessione, per l'utilizzo degli acquedotti civili, di lire 717.703.376 = così articolato:

Comune	Canone proposto
Arzignano	252.125.824=
Montorso Vicentino	41.147.699=
S. Pietro Mussolino	40.222.950=
Altissimo	79.022.511=
Crespadoro	113.176.902=



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Nogarole Vicentino 39.327.844=
Chiampo 152.679.645=

tali canoni verranno trasferiti ai vari Comuni in base ai singoli atti concessori;

- canone per l'utilizzo dell'acquedotto industriale di lire 1.200.000.000= da corrispondere tramite l'A.T.O. al Comune di Arzignano Ente proprietario;
o somma di importo pari alla frazione di anno in cui viene effettuata la gestione, somma eventualmente modificabile con l'accordo di tutte le parti.
L'Autorità d'Ambito trasferirà tali somme ai Comuni partecipanti in ragione degli accordi con essi intervenuti ed all'entità dei relativi conferimenti come risultanti dagli atti di concessione in uso di cui agli allegati sub H.
I canoni concessori, come il Piano, sono soggetti a verifica trascorso un anno dalla approvazione e di norma soggetti a revisione ogni due anni.

Art. 13 - Inventario dei beni -

1. Il Gestore tiene un registro degli inventari ove sono annotati tutti gli impianti e le immobilizzazioni materiali e immateriali, relativi alla gestione del servizio. Eventuali sostituzioni, dismissioni ed attivazioni di nuovi impianti ed ogni vicenda relativa ai beni sopraindicati vengono annotate sul registro degli inventari e producono effetto con la comunicazione all'Autorità d'Ambito.
2. Il registro è redatto tenuto conto dei beni accettati e della ricognizione degli impianti, derivanti dalle sottoscrizioni dei vari atti di "concessione in uso dei beni e degli impianti e relativa ricognizione degli stessi".

Art. 14 - Strade e beni in proprietà degli enti pubblici -

1. Per tutta la durata del rapporto gli enti costitutivi dell'Autorità d'Ambito non permettono a terzi il collocamento di beni in aree occupate dagli impianti di gestione del servizio idrico integrato senza il preventivo assenso del Gestore, con esclusione delle aree interessate dalle condotte.
2. Le tasse, imposte o corrispettivi di occupazione di suolo pubblico sono pagati dal Gestore direttamente agli enti proprietari in conformità alle leggi vigenti.

Art. 15 - Legittimazione -

1. Il Gestore subentrerà in tutti i rapporti attivi e passivi delle gestioni preesistenti ad esso trasferiti nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, ivi comprese le imposte, tasse ed ogni altra obbligazione pubblica conseguente all'erogazione del servizio, e sarà legittimato a chiedere ai terzi le autorizzazioni, i nulla osta, le concessioni o gli assensi comunque denominati, necessari alla gestione del servizio, subentrando agli enti e per essi all'Autorità d'Ambito nelle procedure relative a pratiche ancora in corso.
2. Il Gestore subentrerà nei rapporti di lavoro secondo quanto indicato nell'accordo sindacale allegato al presente disciplinare (all. L).
3. Il Gestore sarà esclusivamente e direttamente responsabile verso i terzi per danni conseguenti all'attività di gestione dei servizi affidati, anche ove svolta in attuazione del presente atto, dei piani o dei programmi, delle direttive o degli altri atti, anche di controllo o vigilanza, dell'Autorità d'Ambito, manlevando questa e gli enti che l'hanno costituita da ogni responsabilità.
4. In caso di danni recati ai beni destinati al servizio, il Gestore provvederà all'immediata rimessa in efficienza degli impianti e sarà legittimato a promuovere nei confronti dei responsabili le azioni necessarie a propria tutela.

Capo IV

Vicende del rapporto di gestione

Art. 16 - Durata, modificazione e cessione del rapporto -

1. La gestione del servizio idrico integrato ha la durata di anni 30 (trenta) a decorrere dalla sottoscrizione del presente disciplinare.

Signora

[Signature]

[Signature]



2. Il presente atto integra la disciplina giuridica della forma di gestione del servizio prescelta dall'Autorità d'Ambito e ne segue le relative vicende giuridiche, ivi compreso il compimento del termine indicato per ciascuna di esse.
3. L'attribuzione del servizio pubblico non può essere oggetto di cessione o di concessione a terzi.



Art. 17 - Inadempimento parziale -

1. Eventuali inadempimenti ai Piani, Programmi e direttive dell'Autorità d'Ambito sono contestati per iscritto al Gestore, fissando un congruo termine per la possibile eliminazione, nonché per la presentazione delle necessarie giustificazioni.
2. Salvo il risarcimento dell'ulteriore maggiore danno, il Gestore è tenuto comunque al pagamento di una penale che sarà determinata dall'Autorità d'Ambito in relazione all'inadempimento e che comunque non potrà essere inferiore a £. 1.000.000 e non superiore a £. 10.000.000 per ogni mese di ritardo nell'adempimento degli atti dell'Autorità d'Ambito o in proporzione alla frazione - mese..

Art. 18 - Decadenza e risoluzione del rapporto -

1. Il rapporto cessa per decadenza ed è risolto di diritto per dismissione del servizio, per cessione o concessione a terzi, per il venire meno della forma di gestione e delle altre condizioni previste dalla legge per l'attribuzione della gestione del servizio idrico, nonché a seguito di sentenza che dichiara il fallimento e per le altre cause che determinano lo scioglimento o il venire meno del Gestore, ovvero per impossibilità di questi di proseguire l'attività.
2. L'Autorità d'Ambito può risolvere il rapporto qualora il Gestore sia posto in liquidazione, o se non è stata osservata la diffida ad adempiere alla rimozione o riparazione entro congruo termine delle cause di interruzione dei servizi per tempi superiori a 3 giorni consecutivi, imputabili a dolo o colpa del Gestore, nonché per ripetute o gravi violazioni delle disposizioni di legge o di regolamento, ovvero per ripetute o gravi inadempienze del presente disciplinare o delle legittime disposizioni dell'Autorità d'Ambito.

Art. 19 - Continuità del servizio dopo la scadenza -

1. L'Autorità d'Ambito avrà la facoltà di prolungare la durata della convenzione di 12 (dodici) mesi dopo la scadenza senza che da ciò derivi alcun diritto ed indennità aggiuntiva da parte del Gestore, che dovrà garantire la continuità del servizio.

Art. 20 - Obblighi e garanzie -

1. Alla cessazione del rapporto i contratti d'utenza ed i beni necessari alla gestione del servizio sono trasferiti senza oneri o corrispettivi all'Autorità d'Ambito o ad altri dalla stessa indicati, in buono stato di conservazione o ripristino, comunque in condizioni idonee all'uso cui sono destinati e al buon funzionamento del servizio.
2. Gli altri contratti, i debiti e crediti relativi allà gestione del servizio sono trasferiti al nuovo Gestore ai sensi di legge.
3. Le garanzie finanziarie ed assicurative seguono le prescrizioni e le altre cause di cessazione delle obbligazioni e con il consenso dell'Autorità d'Ambito possono essere ridotte in ragione di esse.

Art. 21 - Riscatto -

1. Nel caso di riscatto anticipato del servizio al concessionario spetta una indennità stabilita a termine di legge.
2. Nelle altre forme di gestione trovano applicazione le norme sullo scioglimento e liquidazione previste per ciascun ente.

Art. 22 - Clausola compromissoria -

1. Qualunque controversia tra l'Autorità d'Ambito ed il Gestore in ordine ai rapporti derivanti dal presente atto è decisa mediante devoluzione ad un collegio di tre arbitri, due dei quali nominati, uno ciascuno, dalle parti ed il terzo di comune accordo tra esse ovvero, in caso di disaccordo, dal Presidente della Camera di Commercio, Industria Artigianato e Agricoltura di Vicenza.
2. La presente clausola compromissoria introduce un arbitrato di natura rituale, di diritto, avente il domicilio dell'arbitro presidente del collegio.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Capo V

Norme transitorie e finali

Art. 23 - Gestioni salvaguardate dalla legge -

omissis

Art. 24 - Gestioni salvaguardate dall'Autorità -

1. L'Autorità d'Ambito ha individuato, con proprie delibere (allegati G1 e G2) la gestione esistente che intende transitoriamente salvaguardare nel territorio evidenziata in rosso nell'allegato A.
2. Tale gestione è soggetta al coordinamento per il quale l'Autorità d'Ambito ha già individuato nel Gestore il soggetto responsabile.
3. Il titolare della gestione salvaguardata dall'Autorità d'Ambito sottoscriverà autonoma convenzione nella quale la Autorità d'Ambito prevederà gli obblighi relativi al coordinamento con riferimento al territorio oggetto di salvaguardia.

Alle presente convenzione vanno uniti i seguenti allegati:

- Allegato A "Territorio di gestione"
- Allegato B "Programma pluriennale degli interventi"
- Allegato C "Carta dei servizi"
- Allegato D "Regolamento di somministrazione" (in corso di redazione)
- Allegato E "omissis"
- Allegato F "omissis"
- Allegati G1 e G2 "Delibere della Autorità d'Ambito relative alla gestione salvaguardata"
- Allegati H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 "Atti di concessione in uso dei beni ed impianti e relativa loro ricognizione"
- Allegato I "Beni ed impianti di esclusiva proprietà del Gestore"
- Allegato L "Accordo sindacale"

Arzignano,

Autorità d'Ambito dell'ATO
Valle del Chiampo
della Regione Veneto

F.I.C. s.p.a.

Matteo Aquilino
Antonio
Giuliano Invernizzi
Antonio M. Spadaro



Allegato B) al n. 135.365 rep. e n. 8.573 racc.

CARTA DEI SERVIZI



*Spesato
per*

*Altri
Giovanni Maria Marchese no fan*



INDICE

1. GARANZIE DEL SOGGETTO EROGATORE

1.1 Impegni del gestore

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

2.2 Continuità del servizio

2.3 Partecipazione degli utenti

2.4 Cortesia del personale

2.5 Efficacia ed efficienza

2.6 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

2.7 Condizioni principali di fornitura

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1 Tempo di preventivazione

3.2 Tempo di esecuzione per l'allacciamento di nuova utenza

3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

3.5 Tempo per allaccio alla pubblica fognatura

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

[Handwritten signatures]



- 4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- 4.2 Svolgimento pratiche per via telefonica e/o corrispondenza – informazioni
- 4.3 Modalità di pagamento
- 4.4 Facilitazioni per utenti particolari
- 4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati
- 4.6 Tempo di attesa agli sportelli
- 4.7 Risposta alle richieste scritte
- 4.8 Risposta ai reclami scritti

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- 5.1 Fatturazione e lettura del contatore
- 5.2 Rettifiche di fatturazione
- 5.3 Morosità
- 5.4 Verifica del contatore
- 5.5 Verifica del livello di pressione

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- 6.1 Continuità e servizio di emergenza
- 6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati
- 6.3 Durata delle sospensioni programmate
- 6.4 Pronto intervento
- 6.5 Crisi idrica da scarsità
- 6.6 Crisi idrica qualitativa
- 6.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

7. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

[Handwritten signature]



7.1 Modalità e natura delle informazioni

8. TUTELA

8.1 Gestione dei reclami

8.2 Controlli esterni

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

9.1 Modalità di valutazione

10. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

10.1 Natura dei servizi di consulenza

11. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

11.1 Modalità del rimborso

12. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

12.1 Ipotesi di esclusione della responsabilità

13. SCHEDE DEGLI STANDARDS

13.1 Scheda n. 1: Avvio del rapporto contrattuale

13.2 Scheda n. 2: Accessibilità al servizio

13.3 Scheda n. 3: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

13.4 Scheda n. 4: Continuità del servizio

1. GARANZIE DEL SOGGETTO EROGATORE

Signature *Signature* *Signature* *Signature*





1.1 Impegni del gestore.

La società F.I.C. s.p.a. si impegna a garantire alle utenze i livelli minimi del servizio di erogazione individuati dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04.03.1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della legge 05.01.1994 n. 36 entro 12 mesi dalla sottoscrizione di affidamento del servizio idrico integrato.

In particolare verranno assicurati i seguenti livelli minimi per quanto concerne le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro capite giornaliera pari ad un volume alla consegna, attingibile nel corso delle 24 ore, non inferiore a 150 litri-giorno per abitante;
- b) un'erogazione al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri-secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico garantito;
- c) un carico idraulico misurato al punto di consegna al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, non inferiore a cinque metri.

In circostanze particolari, ove non sia possibile garantire tale limite minimo, nel contratto di utenza verrà indicata la quota minima piezometrica erogata al punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici di altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici, le spese per l'installazione dei necessari strumenti di sollevamento saranno posti a carico degli utenti.

- d) un carico idraulico misurato al punto di consegna al piano stradale, non superiore a settanta metri, salvo diversa indicazione riportata nel contratto di utenza.

La società F.I.C. s.p.a. garantisce comunque, nell'erogazione del servizio, il rispetto dei livelli di qualità indicati dalla vigente normativa.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.

La società Fognatura e Depurazione Industriale e Civile s.p.a. (F.I.C. s.p.a.) garantisce eguale valutazione dei diritti degli utenti e non opera alcuna discriminazione basata su diversità di condizioni culturali, personali o sociali.

Il servizio idrico viene erogato garantendo condizioni conformi per ogni utente ed osservando la parità di trattamento a parità di condizioni impiantistiche per forniture di servizi omogenee.

2.2 Continuità del servizio

La società F.I.C. s.p.a. garantisce una somministrazione continua, ininterrotta e regolare 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno, ad eccezione dei casi di forza maggiore e per interventi di riparazione o manutenzione programmata, evitando sospensioni, variazioni di flusso nell'erogazione del servizio od altri disservizi e, ove fosse impossibile evitarlo, contenendo la durata del disservizio entro i ristretti limiti di tempo necessario per ripristinare il pieno funzionamento.

Nel caso in cui si verificassero protratte anomalie di funzionamento per imprevedibile avaria o per interventi di manutenzione necessari alla conservazione dell'efficacia degli impianti, la società F.I.C. s.p.a. si impegna ad attivare servizi integrativi di emergenza.

Sono comunque garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

Handwritten signatures and a circular stamp of the F.I.C. s.p.a. with text 'F.I.C. s.p.a. FOGNATURA E DEPURAZIONE INDUSTRIALE E CIVILE' and 'NOTAIO ARZIGNANO'.

- reperibilità 24 ore su 24 per ricevere segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per ogni tipo di impianto, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm. di DN, entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- osservazione dell'andamento dei parametri quantitativi e qualitativi delle fonti di approvvigionamento;
- attuazione di un piano di gestione delle interruzioni della fornitura, approvato dall'Ambito Territoriale ottimale;
- previsione delle modalità di informazione agli Enti ed all'utenza interessati;
- previsione di un sistema alternativo di fornitura minima da destinare al fabbisogno alimentare.

2.3 Partecipazione degli utenti

L'utente ha diritto di ottenere dalla società F.I.C. s.p.a. la comunicazione di dati e notizie che lo riguardano.

Può esprimere idee, suggerimenti, pareri e presentare reclami.

Nell'ambito del rapporto di relazione con l'utente, viene assicurata la riconoscibilità degli operatori e l'individuazione dei responsabili dell'organizzazione.

2.4 Cortesia del personale

La società F.I.C. s.p.a. assicura il massimo impegno nel promuovere l'attenzione per il rispetto, la gentilezza e la cortesia nella relazione con l'utente, impartendo agli operatori un'appropriata formazione.

2.5 Efficacia ed efficienza

La società F.I.C. s.p.a. si prefigge il fine del graduale e costante incremento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità del servizio, mediante l'adozione dei sistemi tecnologici, organizzativi e procedurali più adatti allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

La società F.I.C. s.p.a. dedica la massima cura ad effettuare ogni tipo di comunicazione con semplicità, chiarezza e completezza delle informazioni.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Gli elementi essenziali della somministrazione sono elencati in allegato alla Carta dei Servizi quale estratto ad illustrazione del contratto di fornitura.

3. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi per l'effettuazione delle prestazioni riportate di seguito sono determinati senza considerare il periodo necessario all'ottenimento di autorizzazioni rilasciate da soggetti terzi alla realizzazione di opere edili o di ulteriori adempimenti di competenza dell'utente.

[Handwritten signatures and a circular official stamp of the Guardia di Finanza are present at the bottom of the page.]

Nell'ipotesi in cui per causa non imputabile al gestore, si verificano ritardi relativamente a termini precedentemente fissati, il gestore provvede a comunicare senza indugio all'utente un nuovo termine motivando il rinvio.

3.1 Tempo di preventivazione

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la richiesta scritta inoltrata dall'utente ed il momento in cui il preventivo è messo a sua disposizione.

Il tempo necessario per ottenere il preventivo è pari a

- 15 giorni di calendario se non vi sia necessità di sopralluogo
- 20 giorni di calendario se vi sia necessità di sopralluogo.

Nel caso in cui si manifesti la necessità di ripetere più volte il sopralluogo, effettuare interventi (es. posa di tubazioni) od ottenere permessi di terzi o autorizzazioni, il gestore, per iscritto, fissa un termine ulteriore indicando i tempi per le conseguenti attività.

3.2 Tempo di esecuzione per l'allacciamento di nuova utenza

Rappresenta il tempo massimo compreso tra il momento in cui interviene l'approvazione del preventivo da parte del richiedente e l'ultimazione di tutte le opere necessarie per attivare l'erogazione del servizio, dopo l'ottenimento di eventuali autorizzazioni o dell'esecuzione di lavori o attività da parte di terzi, ed eccettuato il tempo occorrente per opere di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Nel caso in cui si manifesti la necessità di interventi particolari per l'allacciamento, l'utente verrà informato circa il tempo occorrente per l'esecuzione dei lavori.

3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la data di perfezionamento del contratto di somministrazione e l'inizio della fornitura nelle ipotesi di prima attivazione, di ripristino del contatore senza variazione di portata ovvero di riattivazione della fornitura in caso di subentro.

3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

Rappresenta il tempo massimo che, nella normalità delle ipotesi ed a prescindere da particolari necessità, è compreso tra la richiesta di cessazione della fornitura inoltrata dall'utente ed il momento in cui la somministrazione viene effettivamente interrotta.

3.5 Tempo per allaccio alla pubblica fognatura

Rappresenta il tempo massimo compreso tra la data di inoltro della richiesta dell'utente e la realizzazione del collegamento alla rete fognaria, in conformità alle previsioni degli specifici regolamenti comunali, di cui in allegato è riportato il relativo estratto.

Carpuan *Carpuan* *Carpuan* *Carpuan*



4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso lo sportello dell'Ufficio Utenze è possibile effettuare le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura ed alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di informazione inerente il contratto o la fornitura stessa.

Lo sportello dell'Ufficio Utenze è dislocato, oltre che presso la sede della società, nelle seguenti sedi secondarie:

- C/o Comuni principali (Arzignano e Chiampo)
- Zona Alta Valle (c/o altri Comuni)

Gli sportelli decentrati dell'Ufficio Utenze sono aperti nello stesso orario dello sportello principale (lun.-ven. 8,00 - 13,00; 14,00 - 17,00; il sabato 8,00 - 12,00) per due giorni la settimana.

4.2 Svolgimento pratiche per via telefonica e/o corrispondenza - informazioni

Presso l'Ufficio Utenze è istituito un servizio telefonico per lo svolgimento di pratiche di varia natura riguardanti la somministrazione, quali, a titolo di esempio, richieste di informazioni di carattere generale e particolare relative all'utenza del richiedente, segnalazione di eventuali errori nella fatturazione, segnalazione guasti, comunicazione dati rilevati dall'autolettura ecc.

Per altri tipi di informazioni e/o comunicazioni da parte dell'utente o all'utente inviate dalla società F.I.C. s.p.a., quali, a titolo di esempio, variazione dati, variazione dell'entità della fornitura ecc., si ricorre all'inoltro mediante corrispondenza.

La società F.I.C. s.p.a. garantisce l'accessibilità al servizio informazioni per via telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18, e dalle ore 8 alle ore 13 nella giornata di sabato.

E' inoltre istituito un servizio telefonico a risposta automatica con possibilità di richiedere, nell'orario sopra indicato, l'intervento dell'operatore.

4.3 Modalità di pagamento

Il pagamento delle spese per la predisposizione di nuovi allacciamenti o per lo spostamento di quelli esistenti, nonché il pagamento delle bollette, possono essere effettuati:

- (a) in contanti direttamente presso gli sportelli dell'Ufficio Utenze della società F.I.C. s.p.a. negli orari di apertura al pubblico (dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00; il sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00);
- (b) con assegni circolari o bancari;
- (c) presso qualsiasi ufficio postale con conto corrente postale;
- (d) con domiciliazione bancaria o postale.

4.4 Facilitazioni per utenti particolari

La società F.I.C. s.p.a. agevola l'accesso ai servizi di fornitura ai soggetti portatori di una qualche menomazione che renda difficile il raggiungimento della sede degli uffici o comunque a soggetti individuati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.

La facilitazione all'ottenimento del servizio, a parità di costo per l'utente e senza aggravio di spesa ulteriore, viene perseguita mediante il ricorso a procedure privilegiate quali, ad esempio, tempi ridotti

[Handwritten signatures and a circular official stamp of F.I.C. s.p.a. are present at the bottom of the page.]

rispetto ai tempi garantiti dagli standard di normale riferimento, per l'avvio del rapporto, con l'attuale con eventuale visita al domicilio dell'utente, per l'allacciamento, per il trasferimento o il ripristino del servizio nonché attraverso ausili di varia natura per l'accesso fisico agli uffici aziendali (es. percorsi preferenziali agli sportelli, abbattimento delle barriere architettoniche ecc.).

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

La società F.I.C. s.p.a. garantisce il rispetto degli appuntamenti concordemente fissati con l'utente. Tenendo in adeguata considerazione le esigenze manifestate dall'utente, l'appuntamento viene concordato, in relazione alla natura dell'intervento, entro il tempo massimo di 5 giorni a partire dal momento della richiesta. Tale termine potrà essere aumentato a discrezione dell'utente.

Ove se ne ravvisi la necessità, con l'utente potrà essere concordata la disponibilità alla presenza in loco per un intervallo di tempo massimo non eccedente le 4 ore.

La percentuale degli appuntamenti osservati conformemente agli accordi intercorsi con gli utenti, sulla somma totale degli appuntamenti fissati nel periodo di un anno, viene indicata nella relazione annuale al Comitato consultivo degli utenti.

4.6 Tempo di attesa agli sportelli

La durata del tempo di massima attesa allo sportello dell'Ufficio UtENZE non è superiore a 20 minuti, mentre la durata media di attesa è di 15 minuti.

4.7 Risposta alle richieste scritte

Le richieste di informazioni pervenute per iscritto sono evase nel tempo massimo di venti giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo.

Nell'ipotesi in cui si prospettino problemi per la cui soluzione sia necessaria un'articolata istruttoria, il tempo indicato di venti giorni di calendario può eccezionalmente essere anche il tempo occorrente per una prima risposta.

Tutta la corrispondenza evidenzierà il referente cui rivolgersi anche con indicazione dell'eventuale numero telefonico interno.

4.8 Risposta ai reclami scritti

La società F.I.C. s.p.a. si impegna a rispondere ai reclami presentati in forma scritta entro il termine massimo di venti giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo qualora l'elaborazione della risposta non richieda un preventivo sopralluogo.

La società F.I.C. s.p.a. si impegna a rispondere ai reclami presentati in forma scritta entro il termine massimo di trenta giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo della corrispondenza in arrivo qualora l'elaborazione della risposta richieda un preventivo sopralluogo.

Nell'ipotesi in cui la complessità del problema segnalato richieda un elaborato esame del caso, la società si impegna a non consentire il rispetto dei termini come sopra indicati, all'utente vengono tempestivamente resi noti lo stato di avanzamento della pratica di reclamo ed il nuovo termine entro cui potrà essere evasa.



[Handwritten signatures and stamps]

5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Fatturazione e lettura del contatore

La fatturazione viene effettuata con cadenza quadrimestrale.

La procedura di fatturazione è espletata mediante il ricorso a strumenti di calcolo elettronico.

La fatturazione è basata sui dati presuntivi dei consumi relativi al periodo di riferimento e sui dati reali desunti dalla lettura del misuratore..

La rilevazione dei consumi viene effettuata mediante lettura dei dati riportati dall'apparecchio misuratore.

Nel caso in cui l'apparecchio misuratore sia situato in un'area di proprietà privata, l'utente può effettuare la lettura dei dati in maniera autonoma, comunicando successivamente alla società F.I.C. s.p.a., comunque non oltre 15 giorni dall'invio della richiesta, i dati di consumo rilevati, riportandoli su apposito modulo predisposto dalla società stessa.

La lettura dei misuratori viene effettuata con cadenza annuale dopo il periodo estivo di massimo consumo.

Nell'ipotesi in cui la lettura da parte dell'utente non venga effettuata nei tempi previsti, la fatturazione verrà emessa sulla base di dati presuntivi (desunti dalle medie di consumo per tipologia di utente e/o dall'analisi dei consumi riportati dalle precedenti fatture) o rilevati da personale incaricato dalla società F.I.C. s.p.a..

Viene assicurata all'utente la possibilità di effettuare l'autolettura dei consumi.

Un addetto della società F.I.C. s.p.a. effettuerà, comunque, nel corso dell'anno, almeno una lettura del misuratore.

5.2 Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui, durante le operazioni di fatturazione emergano errori di calcolo in eccesso o in difetto rispetto all'importo esatto, la rettifica del calcolo viene eseguita d'ufficio, ricorrendo, ove sia necessario, anche a verifiche e controlli presso il luogo in cui viene erogata la fornitura.

Nell'ipotesi di segnalazione dell'errore da parte dell'utente, ove venga riconosciuto l'errore in seguito a riscontro, il tempo massimo per la rettifica della fattura è di venti giorni di calendario decorrenti dal timbro postale o dalla data di protocollo della comunicazione se inoltrata direttamente allo sportello.

Il rimborso per pagamenti in eccesso viene effettuato con la fattura successiva a quella nella quale è stato riscontrato l'errore.

5.3 Morosità

In caso di morosità l'erogazione del servizio è sospesa.

E. P. ... *...* *...* 

Il preavviso di sospensione è inviato all'utente moroso mediante lettera raccomandata A. R. con allegazione del duplicato della fattura non pagata.

La sospensione inizia a decorrere dal ventunesimo giorno dal ricevimento della raccomandata.

Il ripristino della fornitura avviene entro due giorni lavorativi dal pagamento di quanto dovuto anche a titolo di fruizione dell'utenza nel corso del periodo di preavviso, oltre agli interessi moratori nella misura di legge ed alle eventuali ulteriori spese per il ripristino dell'allacciamento.

Nel caso di erronea attribuzione all'utente dello stato di morosità e di conseguente adozione del provvedimento di sospensione della fornitura, la società F.I.C. s.p.a. si impegna a ripristinare il prima possibile l'erogazione e si obbliga a risarcire l'eventuale danno che l'utente dimostri di avere effettivamente subito.

Lo stato di morosità incombe soltanto sull'utente inadempiente e non viene addebitato all'utente subentrante ex novo nel contratto di somministrazione.

5.4 Verifica del contatore

L'utente può richiedere il controllo della regolare funzionalità dell'apparecchio misuratore in contraddittorio con il personale tecnico della società F.I.C. s.p.a.

Il tempo massimo di sopralluogo è di 5 giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo della richiesta inoltrata dall'utente, il quale potrà assistere alle operazioni di verifica.

I risultati emersi dalla verifica vengono comunicati all'utente per iscritto. Ove siano stati riscontrati valori di misurazione non corretti, nella medesima comunicazione vengono riportati i dati di consumo presuntivamente attribuiti all'utente, con indicazione delle modalità di ricostruzione del consumo totale in base a dati desunti dalle medie di consumo per tipologia di utente e/o dall'analisi dei consumi riportati dalle precedenti fatture.

Gli importi per le spese degli interventi di verifica, se venga rilevata la corretta funzionalità del misuratore entro i limiti di tolleranza fissati dalla normativa di riferimento, vengono liquidati a carico dell'utente che ha richiesto la verifica.

5.5 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del valore della pressione della rete presso il punto di consegna della somministrazione.

Le operazioni di verifica verranno eseguite entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi decorrenti dal momento di inoltro della richiesta.

Qualora l'utente debba essere necessariamente presente od abbia richiesto di presenziare alle operazioni di verifica, l'appuntamento verrà concordato entro il tempo massimo di 5 giorni a partire dal momento della richiesta. Tale termine potrà essere aumentato a discrezione dell'utente. I costi dell'intervento saranno addebitati al richiedente se il livello di pressione della rete sia conforme ai valori garantiti.

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO



6.1 Continuità e servizio di emergenza

La società F.I.C. s.p.a. fornisce una somministrazione costante, regolare e stabile.

La sospensione dell'erogazione viene in modo tempestivo e con mezzi idonei comunicata agli utenti interessati. La sospensione può essere cagionata solo dal verificarsi di circostanze di forza maggiore, avarie o interventi di manutenzione necessari per garantire la regolare funzionalità degli impianti di distribuzione nonché la qualità e sicurezza della fornitura.

Il tempo occorrente per gli interventi necessari, viene contenuto entro il limite minimo possibile, in ragione delle soluzioni da adottare, al fine di ridurre al massimo il disservizio.

La società F.I.C. s.p.a. predispone un servizio sostitutivo di emergenza per i casi di scarsità o interruzione del servizio idropotabile per un periodo di tempo prestabilito e comunque non superiore a 48 ore.

6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nell'ipotesi in cui risulti impossibile l'adozione di provvedimenti alternativi alla sospensione della fornitura, gli utenti vengono informati, almeno tre giorni prima della sospensione, mediante avvisi diffusi con volantini o cartelli informativi, mediante l'uso dei mezzi di comunicazione locali ovvero con avviso diretto, circa la necessità di intervenire sulla rete.

6.3 Durata delle sospensioni programmate

L'interruzione programmata è comunque contenuta entro il limite massimo delle ventiquattro ore.

6.4 Pronto intervento

Presso la società F.I.C. s.p.a. è istituito un servizio di pronto intervento cui è possibile accedere in ogni momento nel corso delle ventiquattro ore per tutti i giorni dell'anno, componendo il numero telefonico 0444 672299, evidenziato anche nella bolletta.

Relativamente all'erogazione sia del servizio di acquedotto sia del servizio di fognatura, in caso di situazioni di emergenza, sotto il profilo quantitativo e/o qualitativo, il tempo massimo occorrente per il primo intervento è di sessanta minuti dalla chiamata.

Nell'ipotesi di più chiamate relative a situazioni di pericolo pervenute contemporaneamente, in considerazione del necessario aumento dei tempi di intervento, il personale tecnico della società F.I.C. s.p.a. fornirà le indicazioni opportune per fronteggiare temporaneamente la situazione verificatasi.

In caso di rottura dell'apparecchio misuratore o di altra apparecchiatura di proprietà della società F.I.C. s.p.a. installati fuori terra, il tempo massimo previsto per il primo intervento è di 12 ore.

In caso di rottura od intasamento di tubazione o canalizzazione interrata, il tempo massimo per il primo intervento è di cinque 20 ore.

Il ripristino funzionale del servizio interrotto per le operazioni di riparazione è di 24 ore.



[Handwritten signatures and initials]

In caso di esondazioni e rigurgiti, il tempo massimo previsto per l'avvio delle operazioni di pulizia e spurgo è di 10 ore.

Il servizio di pronto intervento è attivabile telefonicamente al numero 0444 672299.

6.5 Crisi idrica da scarsità

Nell'ipotesi in cui, per cause indipendenti dalla società F.I.C. s.p.a., si verificano imprevedibili situazioni di scarsità d'acqua ovvero si prevedano periodi di insufficienza dell'approvvigionamento idrico, l'utenza civile ed industriale viene informata tempestivamente e vengono comunicate all'Autorità d'Ambito le misure ritenute più idonee per normalizzare l'episodio di crisi.

Le misure per fronteggiare la situazione di crisi si possono preliminarmente ed in via sommaria indicare nel risparmio idrico e nella limitazione dell'uso dell'acqua per scopi primari; turnazione nella fornitura del servizio; riduzione della pressione in rete ed altri accorgimenti che verranno di volta in volta individuati in relazione alla diversa natura della crisi idrica.

6.6 Crisi idrica qualitativa

Qualora, per circostanze eccezionali, non risulti possibile mantenere il livello qualitativo garantito della fornitura, entro i limiti previsti dalla vigente normativa, potrà essere erogata acqua non potabile a seguito di idonea e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza, e comunque subordinatamente al preventivo parere favorevole dell'Autorità Sanitaria locale.

6.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

La società F.I.C. s.p.a. elabora un proprio piano di intervento finalizzato alla ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, riportando l'esito della ricerca nella relazione annuale al Comitato consultivo degli utenti istituito per il controllo della qualità del servizio idrico.

La ricerca delle perdite viene annualmente effettuata su una percentuale del 20% dei Km dell'intera estensione della rete di acqua potabile e su una percentuale del 10% dei Km dell'intera estensione della rete di acqua reflua.

7. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

7.1 Modalità e natura delle informazioni

Gli utenti possono ricevere le informazioni di loro interesse, oltre che per via telefonica, direttamente all'Ufficio Utenze istituito presso la sede della società.

Ulteriori informazioni vengono diramate mediante l'utilizzo di idonei mezzi di comunicazione a seconda della natura delle informazioni e della necessità di un maggiore o minore grado di celerità della diffusione. A tale scopo potranno essere utilizzati i mass media locali, comunicazioni dirette, affissioni di volantini nei luoghi interessati, cartelli in prossimità dei luoghi ove si svolgono operazioni di intervento, messaggi riportati sulle bollette ecc.



[Handwritten signatures and a circular notary stamp of Giuseppe Fu Giordano, Notary Public in Arzignano, Italy.]

Viene assicurata agli utenti una tempestiva informazione circa gli aspetti essenziali normativi, regolamentari, contrattuali e tariffari che ineriscono il servizio di fornitura.

Con cadenza semestrale viene resa nota l'evoluzione dei principali dati qualitativi e quantitativi rilevati nel corso della fornitura

In particolare si garantisce la conformità della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standards normativi, potendo indicare, su richiesta dell'utente, per ambiti il più possibile omogenei, l'indicazione dei valori dei parametri riscontrabili dall'esame dell'acqua distribuita (durezza totale in mg/l di Ca, concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH, residuo fisso a 180°C in mg/l; nitrati in mg/l di NO₃; nitriti in mg/l di NO₂; ammoniaca in mg/l di NH₄; fluoro; cloruri in mg/l di Cl).

Gli utenti vengono informati e tenuti aggiornati circa le condizioni del servizio di erogazione e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

In particolare vengono rese note le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori, le agevolazioni relative ad eventuali iniziative promozionali, e viene comunicato agli utenti, annualmente e di volta in volta, il calendario delle scadenze delle bollette.

Vengono rese informazioni sui parametri fissi e variabili che concorrono al calcolo della tariffa nonché su eventuali variazioni della tariffa stessa e/o degli elementi che la compongono.

Viene comunicato all'utenza l'andamento del servizio di fognatura e depurazione informando in particolare circa gli impieghi degli impianti di depurazione, i limiti dello scarico, le caratteristiche qualitative del refluo depurato, le caratteristiche qualitative dei fanghi risultanti dalla depurazione nonché la collocazione degli stessi.

L'utente, a seguito di specifica richiesta, viene informato sugli effetti prodotti dai reflui depurati sul corpo idrico ricettore.

Vengono rese note mediante comunicazioni nei locali aperti al pubblico nonché nelle informative periodiche, le modalità di presentazione dei reclami.

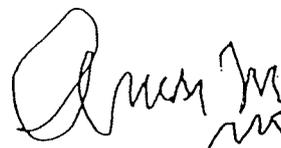
Vengono adottate procedure per la segnalazione di consumi anomali al fine di individuare migliori modalità di utilizzo del servizio.

Costituisce, inoltre, impegno della società F.I.C. s.p.a. garantire l'accessibilità ad un servizio telefonico di informazione circa gli aspetti del rapporto commerciale con gli utenti, informando ogni propria comunicazione al principio di chiarezza e comprensibilità.

Al fine di facilitare il rapporto con l'utenza vengono rese pubbliche le informazioni riguardanti la società F.I.C. s.p.a. e la generalità dei servizi resi, viene curata la funzionalità degli uffici aperti al pubblico e vengono indicate le modalità di accesso agli atti, in allegato alla presente carta dei servizi, vengono effettuati periodici sondaggi circa il gradimento del servizio reso e la comprensibilità delle comunicazioni effettuate.

I risultati conseguiti dalla società F.I.C. s.p.a. nel precedente esercizio sono resi noti mediante pubblicazione dei contenuti della relazione annuale.

8. TUTELA



8.1 Gestione dei reclami

Eventuali inottemperanze ai principi riportati nella carta possono essere evidenziate con inoltro, presso l'Ufficio Utenze, di un reclamo in forma scritta o verbale, con sottoscrizione da parte dell'utente, in quest'ultimo caso, di apposito modulo.

Entro il termine massimo di trenta giorni decorrenti dalla presentazione del reclamo, la società F.I.C. s.p.a., ove abbia riscontrato l'indicata violazione, comunica il tempo entro cui provvederà al ristabilimento di una situazione conforme.

Annualmente la società F.I.C. s.p.a. riferisce al Comitato consultivo degli utenti istituito per il controllo della qualità del servizio idrico il numero e la tipologia dei reclami inoltrati, relazionando inoltre circa le soluzioni adottate per il ripristino della situazione.

Annualmente la società F.I.C. s.p.a. stende un resoconto, da mettere a disposizione degli utenti che lo richiedano, riportante integralmente le indicazioni della relazione al Comitato degli utenti, corredato inoltre delle percentuali di reclamo, del raffronto con i dati precedentemente rilevati, nonché degli eventuali suggerimenti e tipologie di segnalazioni

8.2 Controlli esterni

Nell'ipotesi in cui la società non fornisca risposta entro il termine previsto ovvero fornisca una risposta parziale o lacunosa, l'utente può inoltrare reclamo, allegando la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, istituito presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

Prima di procedere con l'inoltro del reclamo al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, l'utente può rivolgere il proprio reclamo in forma scritta all'Ambito Territoriale Ottimale.

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

9.1 Modalità di valutazione

La società F.I.C. s.p.a. effettua periodicamente sondaggi a campione al fine di stimare il grado di consenso o dissenso, nonché le aspettative degli utenti circa la qualità del servizio erogato ed i progetti in corso.

Per aumentare gli standard del livello di qualità del servizio fornito, la società F.I.C. s.p.a. effettua un periodico monitoraggio del gradimento del servizio da parte dell'utenza, mediante interviste telefoniche od inoltro di questionari.

Gli utenti possono inoltre manifestare le loro proposte volte al miglioramento del servizio, mediante invio per corrispondenza, comunicazione telefonica o tramite fax, ovvero all'indirizzo di posta elettronica amministrativo@ficspa.it

I dati rilevati circa la qualità del servizio fornito e la valutazione del grado di soddisfazione, vengono annualmente pubblicati a cura della società F.I.C. s.p.a. e messi a disposizione degli utenti e delle associazioni dei consumatori che lo richiedano.



10. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

10.1 Natura dei servizi di consulenza

La società F.I.C. s.p.a. presta, agli utenti che lo richiedano, un servizio di consulenza relativamente alla possibilità di un uso dell'acqua economicamente vantaggioso, alla possibilità di un uso dell'acqua più rispettoso della risorsa sotto il profilo qualitativo, all'interpretazione ed applicazione di norme regolamentari e contrattuali, all'idonea sistemazione degli strumenti di misurazione ed alla loro corretta manutenzione.

11. RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

11.1 Modalità del rimborso

Nell'ipotesi in cui, per causa a sé imputabile, la società F.I.C. s.p.a. sia inadempiente per non aver effettuato una determinata prestazione o per averla effettuata in ritardo sui tempi previsti, all'utente che lo richieda verrà riconosciuto un risarcimento forfetario nella misura complessiva di £. 50.000 per i seguenti livelli di servizio garantiti:

- a) tempo per l'attivazione della fornitura idrica;
- b) pronto intervento per rottura o intasamento di canalizzazione o tubazione interrata.

Il rimborso, forfetario ed unico per ogni contratto, verrà riconosciuto all'utente che abbia accompagnato la propria richiesta scritta da documentazione comprovante il mancato rispetto dello standard garantito.

La richiesta scritta per ottenere il rimborso deve essere avanzata dall'utente entro trenta giorni decorrenti dalla scadenza del termine garantito per la prestazione inevasa.

La società F.I.C. s.p.a., riconosciuta la validità della richiesta (relativamente al tempo dell'invio della stessa fa fede il timbro postale ovvero, in caso di presentazione direttamente agli uffici della società, la data di protocollo della corrispondenza in arrivo), provvederà ad accreditare la somma sugli importi indicati nella prima bolletta successiva alla verifica della responsabilità per inadempimento o ritardo.

12. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

12.1 Ipotesi di esclusione della responsabilità

Gli utenti vengono informati circa eventuali variazioni della presente Carta dei Servizi mediante l'utilizzo degli strumenti di comunicazione indicati al paragrafo "Informazioni".

La presente Carta dei Servizi, sino all'eventuale modifica, è valida entro i termini di quanto riportato. Gli standard del servizio relativi a continuità, regolarità di erogazione, tempestività del ripristino dell'erogazione, sono validi in condizioni di normale operatività. Rimangono, pertanto, esclusi dal novero delle garanzie, circostanze straordinarie ed imprevedibili dovute ad eventi eccezionali, situazioni causate da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità Pubblica

Signature *Signature* *Signature* *Signature*





13. SCHEDE DEGLI STANDARDS

Scheda n. 1

13.1 Avvio del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	15 giorni senza sopralluogo; 20 giorni con sopralluogo	Specifico	Con o senza sopralluogo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	30 giorni	Specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	5 giorni	Specifico	
Tempo per	Tempo massimo		Specifico	Senza

giardina

Giuseppe Giardina

Giuseppe Giardina

Giuseppe Giardina



Pattivazione o riattivazione della fornitura	per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	2 giorni		della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	2 giorni	Specifico	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	30 giorni	Specifico	

Scheda n. 2

13.2 Accessibilità al servizio

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	6 giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00; il sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00	Generale	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	6 giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00; il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Art. 4.3	Generale	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di		Generale	Per tipologia

Ing. ...

...

...

...



	supporto per particolari categoria di utenti	Art. 4.4		
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	5 giorni	Specifico	Per tipologia di richiesta
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	15 minuti	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	20 giorni	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	20 giorni senza sopralluogo; 30 giorni con sopralluogo	Specifico	Distinzione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo

Scheda n. 3

13.3 Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	2 fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Fatturazione	Fatturazioni annuali	3 fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	20 giorni per la rettifica; 4 mesi per la restituzione	Specifico	
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	5 giorni	Specifico	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	5 giorni	Specifico	
Strumenti informativi	Temi di informazione e		Generale	



Supra *Giuseppe Ferraris* *Dei* *Giardina*

	relativi strumenti utilizzati	Art. 6.2 e 7.1		
--	-------------------------------	----------------	--	--

Scheda n. 4

13.4 Continuità del servizio

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	3 giorni	Generale	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	Specifico	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24 h /24 h	Generale	Tempi massimi in funzione delle diverse situazioni
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	20% rete di distribuzione e 10% rete fognaria	Generale	Reti di distribuzione e fognarie

Espresso
Antonio Danti

Antonio Danti



Tra le parti:

Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale Valle del Chiampo, di cui all'art. 3 della legge Regionale del Veneto 27 marzo 1998 n. 5, con sede in Arzignano, Piazza Libertà 12, c.f. 00928820240, in persona del Direttore Generale _____, nato il _____ a _____

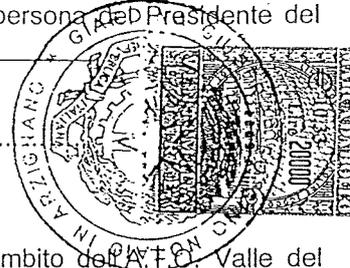
e

F.I.C. s.p.a., con sede in Arzignano, via dei Mille 2/bis, p. iva 02728750247, nella sua qualità di Gestore del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Valle del Chiampo, in persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione Dott. _____, nato il _____ a _____

e

Comune di _____ in persona del _____ nato il _____ ad _____

premessò



- 1) che in data _____ è stata stipulata Convenzione tra l'Autorità d'Ambito dell'A.T.O. Valle del Chiampo e la F.I.C. s.p.a., con la quale a quest'ultima è stata attribuita la gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Valle del Chiampo, fatta salva la gestione salvaguardata;
- 2) che l'art. 12 del disciplinare allegato alla Convenzione prevede siano stipulati e ad essa allegati "atti di concessione in uso dei beni e degli impianti e relativa ricognizione degli stessi" con riferimento a quelli ubicati nel territorio di ciascun Comune appartenente all'A.T.O., esclusi la gestione salvaguardata, nonché i beni e gli impianti, come risultanti dall'allegato I al disciplinare, in quanto di esclusiva proprietà della società F.I.C. s.p.a.;
- 3) che l'art. 1, comma 2 del citato disciplinare prevede che la gestione abbia inizio, nel territorio di ciascun Comune, a decorrere dal momento della sottoscrizione dei singoli atti di concessione.

Ciò premesso

con il presente atto vengono concessi in uso alla s.p.a. F.I.C. di Arzignano, che accetta nella sua qualità di soggetto gestore, i beni destinati alla gestione del servizio idrico integrato posti nel territorio del Comune di _____ meglio identificati e descritti nel documento allegato al presente atto, per la durata di anni 30 (trenta) come previsto dall'art. 16 comma 1 del disciplinare allegato alla convenzione.

La F.I.C. s.p.a. dichiara di avere preso visione dei beni e di accettarli nelle condizioni di fatto e di diritto in cui si trovano, ivi compresi opere, provviste e materiali di magazzino.

Come previsto dal comma 4 dell'art. 12 del citato disciplinare, per le immobilizzazioni materiali e immateriali affidatili la s.p.a. F.I.C., escluso ogni onere ulteriore nei confronti del Comune titolare dei beni, verserà all'Autorità d'Ambito la somma annuale complessiva di Lire _____, che l'Autorità d'Ambito, in proporzione al valore dei beni concessi in uso con il presente atto, trasferirà al Comune di Arzignano per un importo pari a £. _____, di cui £. _____ relative all'acquedotto civile ed alla fognatura civile, e £. _____ relative all'acquedotto industriale.

La s.p.a. F.I.C., così come previsto dall'art. 16 del disciplinare, terrà un registro degli inventari ove annoterà tutti gli impianti e le immobilizzazioni materiali e immateriali relativi alla gestione del servizio, comprese sostituzioni, dismissioni, attivazioni di nuovi impianti ed ogni vicenda relativa ai beni destinati alla gestione del servizio.

Alla cessazione del rapporto di gestione, così come previsto dall'art. 20, comma 1 del disciplinare, i beni con il presente atto concessi in uso saranno trasferiti al soggetto concedente, e gli altri di nuova realizzazione annotati sul registro degli inventari, ubicati nel Comune di _____, saranno trasferiti in conformità alle disposizioni dell'Autorità d'Ambito.

Con la sottoscrizione del presente atto, conformemente a quanto disposto dall'art. 1, comma 2 del disciplinare, decorre la gestione del servizio idrico integrato da parte della F.I.C. s.p.a. nel territorio del Comune di _____

Arzignano _____

Autorità d'Ambito Valle del Chiampo

Il Direttore, dott. _____

F.I.C. s.p.a.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, Dott. _____

Comune di _____

Il _____

Handwritten signatures of the representatives of the Authority, F.I.C. s.p.a., and the Municipality of Arzignano.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE

“VALLE DEL CHIAMPO”

Sede c/o Comune di Arzignano Piazza Libert , 12 – c.a.p. 36071 Arzignano
(Provincia di Vicenza)

ACQUE DEL CHIAMPO S.p.A. Servizio Integrato	
PROT. 742	DATA 30-01-2006
VISTO	OK
COPIA DI	
<i>[Signature]</i>	di
ASSO	di
→ GARRONE	di

prot. 10 /AM/sf

Li, 14.01.2006

Egr. Sig. Presidente
ACQUE DEL CHIAMPO spa
Via Ferretta 20
36071 ARZIGNANO

Oggetto: Modifica art. 20 della Convenzione tra A.T.O. Valle del Chiampo e Acque del Chiampo spa.

Si comunica che con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 8 del 31.02.2005   stata approvata la seguente variazione al comma 1 dell'art. 20 della convenzione sottoscritta in data 29.02.2000 tra ATO Valle del Chiampo e l'ente gestore Acque del Chiampo S.p.A: *“Alla cessazione del rapporto i contratti di utenza e i beni necessari alla gestione del servizio ricevuti in concessione ai sensi dell'art. 12 sono trasferiti senza oneri o corrispettivi mentre quelli realizzati in corso della concessione (beni gratuitamente devolvibili) sono trasferiti al valore netto di libro all'Autorit  d'Ambito o ad altri dalla stessa indicati, in buono stato di conservazione o ripristino, comunque in condizioni idonee all'uso cui sono destinati e al buon funzionamento del servizio”.*

L'occasione   gradita per porgere cordiali saluti.

[Signature]
IL DIRETTORE
Dott.ssa Alessandra Maulg

