



# **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Approvata con verbale assembleare in data 05/11/2013.

Aggiornamenti in data 30/06/2016, in data 03/04/2018

Ultimo aggiornamento in data 18/03/2020.

## **SOMMARIO**

### **SEZIONE I – INTRODUZIONE**

- 1.1. Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2. Validità della Carta dei Servizi
- 1.3. Il soggetto Gestore - Settori di intervento

### **SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 2.1. Eguaglianza
- 2.2. Imparzialità
- 2.3. Continuità
- 2.4. Partecipazione
- 2.5. Efficienza, efficacia ed economicità
- 2.6. Cortesia
- 2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8. Privacy
- 2.9. Qualità e tutela ambientale
- 2.10. Condizioni principali di fornitura

### **SEZIONE III - INDICATORI GENERALI**

- 3.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici
- 3.2. Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 3.3. Sportello OnLine
- 3.4. Svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza– Servizio informazioni
- 3.5. Tempo di attesa al telefono
- 3.6. Facilitazioni per utenti particolari
- 3.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente
- 3.8. Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)
- 3.9. Risposta ai reclami
- 3.10. Semplificazione delle procedure
- 3.11. Informazione agli utenti
- 3.12. Bonus sociale idrico
- 3.13. Rapporti con gli utenti
- 3.14. Procedure di reclamo
- 3.15. Indennizzi automatici
- 3.16. Modalità di pagamento
- 3.17. Rettifiche di fatturazione
- 3.18. Interessi di mora
- 3.19. Fattura

### **SEZIONE IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

- 4.1. Tempo di preventivazione
- 4.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza
- 4.3. Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto
- 4.4. Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- 4.5. Modalità e tempo di esecuzione della voltura
- 4.6. Voltura a titolo gratuito
- 4.7. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente
- 4.8. Procedure di costituzione in mora e limitazione/sospensione della fornitura per morosità
- 4.9. Verifiche tecniche sui contatori

4.10. Verifica del livello di pressione

4.11. Servizio di misura dei consumi e fatturazione

**SEZIONE V – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO**

5.1. Continuità del servizio

5.2. Pronto intervento

5.3. Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

5.4. Tempo di preavviso per interventi programmati

5.5. Durata delle sospensioni programmate

5.6. Crisi idrica da scarsità

5.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

5.8. Valutazione della qualità del servizio

5.9. Applicazione della tariffa

**ALLEGATI**

A - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi

B - Glossario

## SEZIONE I – INTRODUZIONE

La Carta del Servizio Idrico (servizio acquedotto) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. Indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Gestore.

Il Gestore rende disponibile all'Utente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su semplice richiesta dell'Utente stesso e direttamente sul proprio sito web.

Il Gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle Associazioni di Consumatori, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

### 1.1. Oggetto ed ambito di applicazione

La presente “Carta dei Servizi” o “Carta” è elaborata ai sensi della normativa vigente. Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

L'ambito di applicazione della Carta comprende per il **servizio di acquedotto**, le seguenti tipologie d'uso:

- **uso domestico** (con le seguenti sotto-tipologie):

- residente,
- non residente,
- condominiale;

- **altri usi diversi dal domestico** (con le seguenti sotto-tipologie) :

- uso artigianale-commerciale,
- uso industriale,
- uso agricolo- zootecnico,
- uso pubblico non disalimentabile (che comprende strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità e la sicurezza fisica delle persone
- uso pubblico disalimentabile,
- altri usi.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura. La Carta verrà resa disponibile presso gli sportelli e nel sito internet del Gestore.

### 1.2. Validità della Carta dei Servizi

La Carta è soggetta a revisione biennale. Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella medesima Carta.

Inoltre, le revisioni e gli aggiornamenti potranno essere effettuati in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, alla adozione di standard migliorativi.

### **1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento**

La ditta Bucaro Giuseppe & C. S.r.l. è stata costituita il 27/09/1993 con atto costitutivo rep. n°769, registrata al Tribunale di Termini Imerese, iscritta alla CCIAA di Palermo al n°173324 il 01/12/1993, autorizzata giusta concessione regionale dall'Ufficio del Genio Civile di Palermo del 09/06/2004, U.O.B. "E" prot. 865/2004 e dal Comune di Altavilla Milicia con deliberazione della Giunta Municipale n° 146 del 20/05/1994 che ha approvato la perimetrazione operata in ottemperanza alla normativa relativa alla individuazione di una zona di rispetto a tutela del pozzo sito in C.da Incaria in agro di Altavilla Milicia e che, con successivo provvedimento del 07/10/1994, ha autorizzato la ditta Bucaro Giuseppe & C. S.r.l. ad utilizzare le acque edotte dal pozzo sito in C.da Incaria F.16, p.lla 164 del Comune suindicato per l'approvvigionamento idropotabile del territorio extraurbano del Comune in questione. Inoltre il Gestore opera in linea con il Provvedimento del Genio Civile U.09 prot. N°47291 del 30/12/2014 ed ha ottenuto l'autorizzazione del Comune di Altavilla Milicia n°22908 del 12/12/2010 e n°21874 del 30/12/2014.

## **SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1. Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico - funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi, forniti anche per via informatica e telematica, ponendo particolare attenzione all'accessibilità da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

### **2.2. Imparzialità**

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **2.3. Continuità**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio regolare dalle 7:00 alle 17:00 a piano campagna a 0.2bar e comunque in cisterna di almeno 5mc. Qualora si dovessero verificare eventuali disservizi per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore provvede ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **2.4. Partecipazione**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla

prestazione del servizio. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/08/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/06/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs 19/08/2005, n. 195.

#### **2.5. Efficienza, efficacia ed economicità**

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **2.6. Cortesia**

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

#### **2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, verificando l'efficacia dello stesso.

#### **2.8. Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs n. 196/2003 e del nuovo regolamento UE 2016/679.

#### **2.9. Qualità e tutela ambientale**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità.

#### **2.10. Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto utente gestore.

### **SEZIONE III - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII**

#### **3. Standard qualitativi**

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in

grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del Gestore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).
- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente sul sito web e in bolletta (entro il 30 giugno di ogni anno) del Gestore affinché gli Utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati.

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

### **3.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici**

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione,

disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce un orario di apertura dello sportello utente nelle giornate dal lunedì al sabato. Lo sportello fisico aperto presso la propria sede, nell'articolazione della fascia oraria assicura orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Il Gestore pubblica non solo in bolletta, ma anche sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello presso il quale l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

### **3.2. Tempi di attesa agli sportelli fisici**

Il tempo di attesa allo sportello è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

- *Tempo medio giornaliero: 20 minuti*
- *Tempo massimo: 60 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

### **3.3. Sportello online**

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, autolettura.

### **3.4. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza**

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità o, quantomeno, il proprio codice identificativo.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

### **3.5. Tempo di attesa al telefono**

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con



l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

- *Tempo medio: 2 minuti.*
- *Tempo massimo: 4 minuti.*

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici.

### **3.6. Facilitazioni per utenti particolari**

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- locali aziendali accessibili a persone con mobilità svantaggiata (rampe, servizi igienici, porte automatiche);
- possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali sono controindicate attese;
- per le categorie diversamente abili (con inabilità accertata) il Gestore attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta. In tali casi per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, evitando all'Utente la necessità di recarsi presso gli uffici.

### **3.7. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente**

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

- *Tempo massimo per appuntamento concordato : 7gg (salvo diverso accordo tra Gestore ed utente).*

Qualora l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene effettuato un sopralluogo o un intervento. Il Gestore, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente che è tenuto ad assicurare la disponibilità propria o della persona da lui incaricata.

- *Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati : max 3 ore*

Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

### **3.8. Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)**

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale. Tutta le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del referente con il relativo numero telefonico interno al quale poter richiedere eventuali ulteriori chiarimenti.

### **3.9. Risposta ai reclami**

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

### **3.10. Semplificazione delle procedure**

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

### **3.11. Informazione agli utenti**

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con l'Autorità, i Comuni, le Circoscrizioni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente

### **3.12 Bonus sociale idrico**

Il Gestore pubblicizza sul proprio sito internet le modalità per la richiesta del bonus sociale idrico. E' uno strumento per garantire alle utenze domestiche residenti in condizione di disagio

economico sociale (per isee o detentori di RdC e PdC) un risparmio sulla spesa per la fornitura di acqua potabile.

Agli utenti che ne hanno diritto in base alle opportune validazioni, il Gestore inserisce in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa e il mese e l'anno entro il quale l'Utente dovrà effettuare la richiesta di rinnovo.

### **3.13. Rapporti con gli utenti**

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi. Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti concordati dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente di cui alla norma UNI 11098:2003, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'utente e livelli di servizio definiti.

### **3.14. Procedure di reclamo**

Il Gestore rende disponibile nell'home-page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
  - i. il nome ed il cognome;
  - ii. l'indirizzo postale o telematico;
  - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - iv. il codice utente;
  - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione degli eventuali costi sostenuti dal gestore in caso di misuratore funzionante.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal gestore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

L'utente può rivolgersi per la soluzione in via extragiudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente, online sul sito

dell'Autorità (<http://www.sportelloperilconsumatore.it/> - n°verde **800.166.654**), al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio, al Giudice di pace e in caso di mancato raggiungimento di un accordo al Foro di Palermo.

### **3.15. Indennizzi automatici**

Il Gestore indica, allegati alla Carta e pubblicati sul proprio sito web, gli standard specifici di qualità da assoggettare a rimborso automatico (da 10€ a 30€), nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal Gestore stesso.

L'indennizzo automatico, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard ma entro il tempo triplo dello standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, qualora sia stato già corrisposto due volte nell'anno solare in corso, per mancato rispetto del medesimo standard specifico di **qualità tecnica** (quindi preavviso e durata sospensione programmata, attivazione servizio emergenza).

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi e nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore (a meno che l'utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, il Gestore valuterà la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata

### **3.16. Modalità di pagamento**

Il Gestore indica sul proprio sito web ed in fattura le modalità di pagamento delle fatture prevedendo modalità il più possibile differenziate, garantendo comunque una modalità di pagamento della bolletta senza addebito di commissioni.

L'Utente potrà scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- Carta di credito/ bancomat (senza spese)
- In contanti presso qualsiasi sportello Bancoposta Italiano
- In contanti presso qualsiasi Banca Italiana
- Assegni bancari/circolari
- Tabaccheria

Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del **80%** l'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso viene riconosciuta all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo documentato tra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di

rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno successivo alla scadenza della relativa fattura.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Il Gestore indica sul proprio sito web le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista per cause imputabili al Gestore.

### **3.17. Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente il Gestore garantisce un tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

### **3.18. Interessi di mora**

Agli utenti che negli ultimi tre anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, non vengono applicati interessi di mora o altre penali per i primi 10 giorni. Agli stessi vengono poi segnalate le condizioni per eventuali successivi ulteriori ritardi applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

### **3.19. Fattura**

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Del. 586/2012/R/IDR.

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Servizio.

E' garantito un tempo per l'emissione della fattura inferiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, ed un termine di pagamento fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus residua a completamento del periodo di agevolazione.

## **SEZIONE IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

### **4.1. Tempo di preventivazione**

È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la richiesta documentata dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno di effettuare il sopralluogo. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, o sono previsti lavori (es. posa di tubazioni stradali), o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

*Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.*

*Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.*

### **4.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

- *Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 15 giorni lavorativi.*
- *Il tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.*

Qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

### **4.3. Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto**

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di semplice attivazione, o di riapertura del contatore senza modifica della portata, o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

- *Il tempo massimo per l'attivazione della fornitura è di 5 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica senza modifiche alla portata del misuratore è di 5 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica con modifiche alla portata del misuratore è di 10 giorni lavorativi.*

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Nel caso in cui la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R.

28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;



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

Il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) dell'autocertificazione di estraneità
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento

#### **4.4 Tempo di riattivazione fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità**

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura (salvo diversa volontà dell'utente).

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è di 2 giorni feriali*

#### **4.5 Modalità e tempo di esecuzione della voltura**

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata in precedenza dall'utente finale uscente, il gestore provvederà ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

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

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

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale:

- *Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è di 5 giorni lavorativi.*

#### **4.6 Voltura a titolo gratuito**

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il gestore pertanto provvede a:

- a) eseguire la voltura nei tempi descritti;
- b) invia al vecchio intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi e dei relativi bolli, viene richiesto dal gestore al soggetto erede che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

#### **4.7. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente**

È il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso con contestuale effettuazione della lettura previo accordo con l'utente se il misuratore è posto in luogo non accessibile.

- *Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è di 7 giorni lavorativi*

#### **4.8. Procedure di costituzione in mora e limitazione/sospensione della fornitura per morosità**

Trascorsi **almeno 10 giorni solari post scadenza** della fattura rimasta insoluta e in assenza di richiesta di rateizzazione o reclamo scritto relativo a ricostruzione dei consumi/malfunzionamento del misuratore accertato/consumi anomali (superiori a 50€), il gestore invia all'utente un primo **sollecito bonario di pagamento**, via raccomandata a/r o pec, nel quale non saranno addebitate more al di fuori delle spese di notifica della raccomandata trasmessa.

Decorso **almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura** senza che il sollecito di pagamento abbia sortito effetto, il gestore invia all'utente finale la **comunicazione di costituzione in mora** a mezzo di raccomandata o pec.

Nel caso in cui il gestore non sia in grado di rendicontare la data di spedizione della costituzione in mora, è tenuto a consegnare la raccomandata al vettore postale entro 5 giorni solari dall'emissione della costituzione in mora che se non rispettati determinano il diritto ad indennizzo automatico.

L'utente finale moroso ha la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti, ed è tenuto ad



inoltrarne l'adesione contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente la scadenza di pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

La limitazione, la sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita **a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla scadenza** indicata nella costituzione in mora.

Le utenze non disalimentabili non possono essere né sospese, né disattivate.

Le utenze disalimentabili possono essere limitate, sospese e/o disattivate solo se il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente e siano decorsi i termini ultimi per il pagamento previsti nella costituzione in mora.

Per gli utenti domestici residenti, il gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato. Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

La fornitura non può essere limitata/sospesa/disattivata nei seguenti casi:

- in assenza dei preavvisi scritti;
- per mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Gestore;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi (salvo diverso accordo con l'utente);
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

Nel caso di mancato rispetto delle procedure di gestione della morosità, l'utente ha diritto ai relativi indennizzi.

Una volta provveduto al saldo, l'utente finale moroso è tenuto a comunicarlo al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite lo sportello utente. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente.

#### **4.9. Verifiche tecniche del misuratore**

L'Utente può richiedere al Gestore la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo di intervento tra il ricevimento della richiesta e la verifica in loco è di 10 giorni.

Il Gestore invia all'Utente la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore entro 10 dall'intervento in loco e nel caso in cui venga effettuata presso laboratori autorizzati, entro 30 giorni dal sopralluogo sul posto.

Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Qualora il misuratore risulti guasto o malfunzionante il costo di verifica e sostituzione è a carico di del Gestore che provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, fatturandoli nella prima bolletta utile.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati (7 giorni); qualora l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

Anche in caso di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore osserva le stesse tempistiche per l'invio dell'esito della verifica all'utente e per la sostituzione del misuratore, calcolate a partire dalla data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio (10 giorni lavorativi).

#### **4.10. Verifica del livello di pressione**

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna. Il Gestore comunica che la pressione di esercizio alle normali condizioni è di 0.2 bar. La verifica viene effettuata entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, e le risultanze sono trasmesse all'Utente entro 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica. Qualora a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

#### **4.11. Servizio di misura dei consumi e fatturazione.**

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori, nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei contatori prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa (messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- 2/anno se consumi  $\leq$  100mc
- 3/anno se  $100mc <$  consumi  $\leq$  1000mc
- 4/anno se  $1000mc <$  consumi  $\leq$  3000mc

- 6/anno se consumi > 3000 mc

Il Gestore può adottare una periodicità di fatturazione mensile (periodo di riferimento della fattura) purchè migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento. Viene altresì indicato in fattura la relativa possibilità di rateizzazione.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato.

Il Gestore si impegna pertanto:

- nelle bollette di acconto ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- nelle bollette a saldo ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono effettive.

## **SEZIONE V – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO**

### **5.1. Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio regolare dalle 7:00 alle 17:00 a piano campagna a 0.2bar e comunque in cisterna di almeno 5mc. Non è considerata interruzione del servizio la temporanea indisponibilità dell'acqua dovuta alla turnazione quotidiana. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e nei casi più rilevanti all'Autorità e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro le 48 ore, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

### **5.2. Pronto intervento**

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde gratuito da telefono fisso e mobile.

Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- tempo massimo di arrivo sul luogo in caso di fuoriuscite di acque copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo: 3 ore.
- tempo massimo di arrivo sul luogo in caso di alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita: 3 ore.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Gestore, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

### **5.3. Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna**

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 150 litri/abitante/giorno salvo guasti o cause naturali non dipendenti dalla volontà del gestore.

### **5.4. Tempo di preavviso per interventi programmati**

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 48 ore di anticipo mediante le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- avviso diretto agli utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

#### **5.5. Durata delle sospensioni programmate per interventi manutentivi**

In caso di lavori sulle reti di distribuzione verranno adottati, ove possibile, gli accorgimenti necessari per evitare interruzioni delle forniture. La durata massima della singola interruzione della fornitura per il tempo necessario all'esecuzione dei lavori programmati, che sarà comunicata dal Gestore unitamente al preavviso di sospensione del servizio, è di 24 ore.

#### **5.6. Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informa l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione della fornitura delle utenze.

#### **5.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche come da "Piano di ricerca riduzione delle perdite" dallo stesso adottato e approvato dall'Autorità (nelle more dell'applicazione di tale Piano il Gestore effettua una ricerca perdite nella misura annua non inferiore all' 8% della lunghezza della rete acquedottistica).

#### **5.8. Valutazione della qualità del servizio**

Il Gestore predisponde appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione. Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dalle Associazioni di tutela dei consumatori o dalle Associazioni imprenditoriali. Entro il mese di giugno di ciascun anno il Gestore pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;

- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente), la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile (confronto con l'anno precedente);
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc.);
- i risultati di tali rilevazioni.

### 5.9. Applicazione della tariffa

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto) e le agevolazioni tariffarie per utenze deboli.

## | ALLEGATO A |

### Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi

(Del. 655/2015 - All. A, Tab.6 e s.m.i. – Del 917/17 All.A – 311/19 All.A e s.m.i. )

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro

Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari		-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo automatico o base di calcolo
		(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro



sospensione della fornitura				
-----------------------------	--	--	--	--

**Tabella riassuntiva indennizzi morosità** (Del 311/2019, All. A, REMSI e s.m.i.)

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico:	<p>a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;</p> <p>b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 7.5;</p> <p>c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;</p> <p>d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità come da Art. 6.</p>	30 euro
E qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora:	<p>a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;</p> <p>b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 5;</p> <p>c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;</p> <p>d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Art. 3.</p>	10 euro

## | ALLEGATO B |

### GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espone nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Csea o Cassa** è la Cassa Servizi Energetici Ambientali;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto



stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

• **data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

• **data di ricevimento** è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

• **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

• **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

• **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

• **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

• **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

• **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

• **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

• **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

• **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

• **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

• **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

• **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

• **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

• **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

• **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

• **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

• **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

• **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

• **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

• **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni

fondamentali;

- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore.
- **sotto-tipologia d'uso** è riferita ai seguenti usi:
  - in relazione alla tipologia d'uso domestico: uso domestico residente, uso condominiale, uso domestico non residente;
  - in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico: uso industriale, uso artigianale e commerciale, uso agricolo e zootecnico, uso pubblico non disalimentabile, uso pubblico disalimentabile, altri usi;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologie d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSII) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSII All.A)
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui al successivo Articolo 2, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura.
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente elenco, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.