2i Rete Gas

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Indice

1. RIFERIMENTI NORMATIVI E AMBITO DI APPLICAZIONE 6

2. DEFINIZIONI 7

3. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE OPERATIVE E SUI SERVIZI GESTITI 11

4. PRINCIPI 11

4.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 12

4.2 Continuità 12

4.3 Partecipazione 12

4.4 Cortesia 12

4.5 Efficacia ed efficienza 13

4.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 13

4.7 Privacy 13

5 STANDARD E QUALITÀ DEL SERVIZIO 13

5.1 Definizione di indicatori e di standard 13

6 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO 14

6.1 Sportelli fisici 14

6.2 Servizio telefonico/call center 16

6.3 Corrispondenza 17

6.4 Sportello online 17

7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE 17

7.1 Continuità del servizio 17

7.2 Pronto intervento e reperibilità 18

7.3 Gestione delle emergenze 20

7.4 Tempi di preavviso per interventi programmati 21

7.5 Durata delle sospensioni programmate 22

7.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite 22

8 AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 22

8.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici 22

8.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari 23

8.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 23

8.4 Modalità di richiesta, contenuti minimi e validità del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari e per l'esecuzione di lavori 23

8.5 Preventivi standardizzabili 24

8.6 Esecuzione dell'allacciamento idrico 25

8.7 Esecuzione dell'allacciamento fognario 25

8.8 Esecuzione di lavori 26

8.9 Attivazione della fornitura 27

8.10 Riattivazione e subentro nella fornitura 27

8.11 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità 28

8.12 Disattivazione della fornitura 28

8.13 Voltura della fornitura 29

8.14 Rispetto degli appuntamenti concordati 31

8.15 Verifica del misuratore 33

8.16 Verifica del livello di pressione 35

9 FATTURAZIONE E PAGAMENTO 35

9.1 Descrizione della bolletta 35

9.2 Rilevazione consumi 37

9.3 Fatturazione 40

9.4 Emissione della fattura 40

9.5 Periodo di riferimento della fattura 40

9.6 Periodicità di fatturazione 41

9.7 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale 42

9.8 Termini per i pagamenti 42

9.9 Modalità e strumenti di pagamento 43

9.10 Rateizzazione dei pagamenti 43

9.11 Rettifica di fatturazione 44

10 MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06 44

11 MOROSITÀ 46

12 INDENNIZZI 47

12.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico 47

12.2 Modalità di corresponsione degli indennizzi 48

13 INFORMAZIONI E TUTELA DELL'UTENTE 48

13.1 Informazioni all'utente 48

13.2 Richieste da parte dell'Utente 49

13.3 Richiesta scritta di informazioni 49

13.4 Richiesta scritta di rettifica di fatturazione 49

13.5 Reclami 50

13.6 Reclami scritti multipli 50

13.7 Procedura di presentazione dei reclami scritti 51

13.8 Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di informazione, di rettifica di fatturazione e ai reclami scritti 52

14 RECAPITI DELLE SEDI OPERATIVE TERRITORIALI E PRONTO INTERVENTO 53

14.1 Recapito sedi operative 53

14.2 Indirizzi dei punti di contatto fisici 53

14.3 Numero commerciale 54

14.4 Pronto intervento per emergenze tecniche 54

15 TABELLE RIASSUNTIVE DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI 55

1. RIFERIMENTI NORMATIVI E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) è stata predisposta secondo lo schema di cui al DPCM 29 aprile 1999, in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed è adottata in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata:

- Deliberazione 23 Dicembre 2015, n. 655/2015/R/idr, "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- Deliberazione 28 Dicembre 2012, n. 586/2012/R/idr, "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato";
- Deliberazione 5 maggio 2016, n. 218/2016/R/idr, "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale";
- Deliberazione 28 Febbraio 2013, n. 87/2013/R/idr, "Avvio di procedimento per la definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie inerenti la regolazione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato e disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili";
- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- d.p.c.m. 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- D.Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, e s.m.i., "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- D.Lgs. 3 aprile 2006, n. *152*, e s.m.i. "Norme in materia ambientale";
- L'articolo 21, commi 13 e 14, del decreto-legge n. 201/11, come convertito dalla legge 214/11, che dispone la soppressione dell'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua prevedendo che le relative funzioni e le inerenti risorse finanziarie e strumentali, compresi i relativi rapporti giuridici attivi e passivi, vengano trasferite, senza che sia esperita alcuna procedura di liquidazione, neppure giudiziale, alle amministrazioni indicate nel successivo Allegato A della medesima disposizione di legge;
- decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214";
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La Carta del Servizio Idrico Integrato 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 dei servizi idrici.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nelle carte dei servizi predisposte dai singoli gestori si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);

- altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Grazie alla Carta del Servizio Idrico Integrato è assicurata la partecipazione dei cittadini attraverso l'esercizio del diritto di accesso alle informazioni e del giudizio sull'operato del gestore sulla base di precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile all'utente, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche sul sito internet del Gestore e, su richiesta dell'utente stesso, in formato cartaceo da ritirarsi presso gli sportelli del Gestore.

2. DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento, ai sensi della Deliberazione 23 dicembre 2015, n. 665/2015/R/idr, si adottano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente

comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso 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;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane

convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato** (**SII**) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.p.c.m. 29 aprile 1999, è, per il servizio di

acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE OPERATIVE E SUI SERVIZI GESTITI

Nel settore idrico gestisce uno o più segmenti del servizio nei comuni indicati nella tabella riportata al capitolo dove sono elencati anche i recapiti delle sedi operative locali, nonché il relativo numero commerciale e il numero di pronto intervento per emergenze tecniche riguardanti il servizio idrico.

4. PRINCIPI

La Carta del Servizio:

- fissa i principi e criteri generali per l'erogazione del servizio;
- assicura la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni relative, secondo le modalità previste dalla Legge 07/08/1990 n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;
- stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni e, in caso di inadempienza, i rimborsi a favore dell'utente;
- stabilisce i criteri per le segnalazioni, le richieste ed i reclami da parte degli utenti, per le informazioni agli stessi e per l'ottenimento delle risposte.

Il servizio acqua è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 e del 29 aprile 1999 e dalla Deliberazione 23 dicembre 2015, n. 655/2015/R/idr, "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

4.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Per l'erogazione del pubblico servizio di distribuzione di acqua potabile l'Azienda:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi;
- non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali e del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, per aree e categorie omogenee di fornitura;
- ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

4.2 Continuità

Considerata la natura del servizio pubblico erogato, costituisce impegno prioritario dell'Azienda garantire un servizio continuo e regolare (ferma restando la disponibilità delle risorse e la capacità degli impianti esistenti) e ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi. Qualora questi si dovessero verificare, per un periodo prolungato, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'Azienda si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

4.3 Partecipazione

L'utente, sia singolarmente che attraverso le associazioni, ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può attivare forme di collaborazione, produrre memorie e documenti, avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami, col fine di assicurare la corretta erogazione del servizio nell'ottica di un miglioramento dello stesso.
La partecipazione può avvenire attraverso i canali previsti ossia recandosi presso gli uffici locali aperti al pubblico, contattandoli telefonicamente ovvero a mezzo posta.
Per tutto ciò che riguarda gli aspetti di relazione con il Cliente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture di zona.

4.4 Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare l'aspetto del rispetto e della cortesia nei confronti degli Utenti, che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e delle procedure richieste.
A tale fine il Gestore provvede a formare il proprio personale a contatto con il pubblico nonché a fornirgli le opportune istruzioni.

4.5 Efficacia ed efficienza

Il Gestore si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo e a perseguire l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
All'Utenza, al momento della sua attivazione, verrà assegnato un codice univoco identificativo che sarà riportato su ogni pratica e documento riguardanti l'Utenza stessa.

4.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente e ne verifica l'efficacia e la chiarezza.

4.7 Privacy

Il Gestore, nel rispetto della privacy degli Utenti, si impegna a custodire, non divulgare né cedere a terzi i dati personali e sensibili degli utenti e ad utilizzarli esclusivamente per gli obblighi derivanti dal rapporto di fornitura, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i..

5 STANDARD E QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Definizione di indicatori e di standard

Al fine di perseguire gli impegni di miglioramento continuo della qualità del servizio idrico formalizzati con la Carta del Servizio, il Gestore individua:

- fattori di qualità, ossia gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente;
- indicatori di qualità, definiti come le variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato;
- standard (o livello di servizio promesso), cioè il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Attraverso l'individuazione di indicatori di qualità è possibile 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.

Con riferimento alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati, sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere:

- specifico quando è riferito al singolo indicatore o 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 vengono descritti nella presente Carta del Servizio e riepilogati nelle tabelle di cui al capitolo 15;
- generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

• 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).

Nella Carta del servizio è fissato lo standard, ossia l'impegno assunto dal Gestore in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

• costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dal Gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
• costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard vengono sottoposti a continuo monitoraggio da parte del Gestore.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici riportati, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (si veda paragrafo 12), salvo dove diversamente indicato.

Non sono previsti indennizzi all'Utente in caso di mancato rispetto degli standard generali da parte del Gestore.

I tempi sono espressi in giorni solari, giorni lavorativi o giorni feriali a seconda dell'indicatore considerato.

6 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Al fine di favorire gli utenti nell'accessibilità ai vari servizi erogati, il Gestore mette a disposizione alcune modalità di accesso e comunicazione relativi ai servizi idrici forniti, cioè:

- sportelli fisici/punti di contatto;
- call center/servizio telefonico;
- corrispondenza;
- sportelli virtuali/online.

6.1 Sportelli fisici

6.1.1 Eventuali sportelli fisici con caratteristiche di cui alla Deliberazione 655/2015/R/idr

Presso gli sportelli fisici è possibile:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti;
- comunicare l'avvenuto pagamento, esibendo la relativa attestazione, in caso di morosità;
- ricevere indicazioni sulle modalità di pagamento delle bollette;
- presentare richieste:
  - di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti idrici e fognari,
  - di attivazione, riattivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
  - modifiche del contratto esistente;
  - di informazioni, di rettifiche di fatturazione;
  - di rateizzazione dei pagamenti;
  - di appuntamenti,
  - di verifiche del misuratore e del livello di pressione;
  - di fornitura provvisoria.

Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli 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.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come di seguito riportato:

Standard generali di qualità di attesa agli sportelli

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'Utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti

Per le province nelle quali risultano servite meno del 5% delle utenze provinciali complessive, il gestore può richiedere l'esenzione dall'obbligo di apertura di sportelli fisici con le caratteristiche sopra indicate.

Il Gestore, sussistendo la condizione di cui all'art. 52, comma 52.2 dell'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/idr (utenze servite inferiori al 5% delle utenze provinciali complessive) ha richiesto alla stessa Autorità l'esenzione dall'apertura di sportelli fisici con le caratteristiche sopra indicate.

6.1.2 Altri punti di contatto

Presso gli altri punti di contatto è possibile effettuare le stesse operazioni effettuabili presso gli sportelli di cui al precedente punto 6.1.1, ovvero:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti;
- comunicare l'avvenuto pagamento, esibendo la relativa attestazione, in caso di morosità;
- ricevere indicazioni sulle modalità di pagamento delle bollette;
- presentare richieste:

- di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti idrici e fognari,
- di attivazione, riattivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- modifiche del contratto esistente;
- di informazioni, di rettifiche di fatturazione;
- di rateizzazione dei pagamenti;
- di appuntamenti,
- di verifiche del misuratore e del livello di pressione;
- di fornitura provvisoria,

senza rilevazione dei tempi di attesa agli sportelli e senza applicazione dei corrispondenti standard generali di qualità di attesa.

6.2 Servizio telefonico/call center[1]

Il Gestore dispone di un servizio telefonico/call center di assistenza con numero verde, totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, che garantisce un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Attraverso il servizio telefonico/call center è possibile svolgere almeno le seguenti attività:
- presentare richieste di preventivazione per allacciamenti/lavori;
- richiedere l'attivazione, la riattivazione e la disattivazione della fornitura;
- rendere disponibile/richiedere il preventivo standardizzabile;
- comunicare l'avvenuto pagamento delle bollette (via breve);
- richiedere verifiche del misuratore o del livello di pressione;
- richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche;
- comunicare l'autolettura.

<u>Tempi di attesa</u>

Al tempo di attesa per il servizio telefonico/call center sono legati tre standard di qualità di tipo generale.

Standard generali di qualità del call center

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	≥ 90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli Utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	≥ 80%

[1] La decorrenza del presente servizio avrà corso in coerenza con le obbligazioni previste dalla delibera dell'AEEGSI n. 655/2015/R/idr e s.m.i.. Salvo modifiche la decorrenza è quindi attualmente prevista per il 01/01/2017.

6.3 Corrispondenza

Le pratiche possono essere anche effettuate per corrispondenza (posta ordinaria, posta elettronica, pec) o a mezzo fax, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet, purché debitamente compilata e sottoscritta e completa di eventuale documentazione allegata.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

6.4 Sportello online

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica:

- la Carta dei servizi (visualizzabile direttamente dalla home page);
- il Regolamento d'utenza;
- gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici qualora presenti e del servizio telefonico;
- i riferimenti (almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax) e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore;
- i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore dei servizi di fognatura e depurazione nel caso di gestione separata dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Il sito internet consente altresì all'Utente finale di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea:

- reclami nella home page del sito internet del Gestore è messo a disposizione un modulo, in modalità anche stampabile, per il reclamo scritto da parte dell'utente finale, richieste di informazioni, richieste di rettifiche di fatturazione
- richieste di rateizzazione dei pagamenti,
- richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti,
- richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura,
- richieste di appuntamenti,
- richieste di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

<u>Facilitazioni particolari</u>

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi offerti.

7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE

7.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e limitando al massimo interruzioni. La sospensione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni

necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, in merito alle quali il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

In ogni caso il Gestore si impegna altresì, qualora si dovesse verificare una temporanea sospensione dell'erogazione, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un **tempo superiore alle 24 ore**, l'Azienda si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Standard specifico di qualità riferito al servizio sostitutivo di emergenza

Indicatore	**Standard specifico**
Mancata attivazione servizio sostitutivo in caso di interruzione di servizio	24 ore

7.2 Pronto intervento e reperibilità

Il Gestore è dotato di servizio di Reperibilità/Pronto Intervento, operante per 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno, per le segnalazioni di guasti, disservizi o situazioni di emergenza.

L'Utente può accedere telefonicamente a tale servizio componendo i numeri indicati alla tabella di cui al paragrafo 14.4 di questa pubblicazione[2], riportato in bolletta, sulla corrispondenza con gli Utenti ed esposto anche all'esterno degli uffici di zona.

Tali numeri di Pronto Intervento, dedicati esclusivamente per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura, garantiscono un passaggio diretto ad un operatore di centralino o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore permette di:

a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

[2] Con decorrenza attualmente prevista per il 01/01/2017, salvo modifiche dell'AEEGSI, verrà reso disponibile un numero verde (gratuito sia da rete fissa che mobile) in coerenza con le obbligazioni previste dalla delibera dell'AEEGSI n. 655/2015/R/idr e s.m.i..

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, 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 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.

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 7.2 si considerano le chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Il Gestore, in riferimento all'indicatore sopra riportato, garantisce il seguente standard generale.

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui al paragrafo 7.2,che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, indicato nella tabella sotto riportata, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo provvede ad attivarsi e a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%

Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, cioè qualora il servizio idrico sia gestito separatamente, per effetto di particolari convenzioni e concessioni:

a) il Gestore del servizio di acquedotto riporta sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui al paragrafo 7.2,nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui sopra;
c) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite il gestore del servizio di acquedotto.

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Gestore per riparazione di guasti ordinari:

- entro 12 (dodici) ore dalla segnalazione per gli impianti,
- entro 12 (dodici) ore dalla segnalazione per le tubazioni di diametro sino a 300 mm,
- entro 24 (ventiquattro) ore dalla segnalazione per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm,

salvo esiti diversi riscontrati e verificati in sede di sopralluogo di pronto intervento.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

Standard specifici di qualità per tempo di riparazione di guasti ordinari

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti	12 ore
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN	12 ore
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN	24 ore

7.3 Gestione delle emergenze

Il Gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Emergenza dovuta a interruzioni del servizio

In caso di interruzioni non programmate del servizio il Gestore provvede ad informare gli Enti di competenza e l'utenza interessata, nonché ad assicurare **dopo 24 ore** la fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Emergenza dovuta a crisi idrica quantitativa

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.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali (irrigazione aree verdi, lavaggio strade, ecc.);
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

Emergenza dovuta a crisi idrica qualitativa

Il Gestore ha adottato una Istruzione Operativa "Organizzazione del controllo delle acque destinate al consumo umano" attraverso la quale ha stabilito i criteri per la definizione dei controlli interni ai quali sottoporre l'acqua destinata al consumo umano distribuita mediante i pubblici acquedotti.

Nel caso, grazie agli autocontrolli di cui alla Istruzione sopra citata o ai controlli esterni eseguiti dalla ASL di competenza, si rilevi un peggioramento dei livelli qualitativi con superamento dei limiti previsti dall'All. 1 Tabelle A e B del D. Lgs. 31/01 e s.m.i., il Gestore attraverso la Istruzione Operativa "Superamento dei limiti qualitativi di legge delle acque destinate al consumo umano" adotta tutte le misure per affrontare l'emergenza, sia nel caso in cui l'approvvigionamento dell'acqua avvenga mediante derivazione da pubblici acquedotti in gestione a terzi, sia che avvenga attraverso captazione da falda, mediante pozzi.

7.4 Tempi di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore ne dà avviso con un anticipo di **almeno 48 ore**, mediante affissioni di manifesti o comunicazione diretta agli Utenti coinvolti.

Dette sospensioni saranno portate a conoscenza degli utenti, a seconda delle condizioni locali del momento, con i seguenti mezzi:

- avvisi scritti agli utenti, affissi nelle zone interessate dagli interventi;
- avvisi scritti agli utenti, affissi presso i punti di contatto di zona qualora presenti.

7.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate sarà contenuta **entro le 24 ore**.

7.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'Azienda effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulla rete di distribuzione.

Il piano preventivo programmato di ricerca perdite idriche garantisce il controllo e la revisione completa della rete gestita nel ciclo di 5÷6 anni e i risultati della ricerca verranno resi disponibili in sede di pubblicazione periodica dei dati della qualità del servizio.

8 AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio, di cessazione e di gestione del rapporto contrattuale tra Utente finale e Gestore.
I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte saranno reperibili in apposito Prezzario.

8.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il 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.
La richiesta di preventivazione, le cui modalità sono descritte nel paragrafo 8.4, può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici" varia in base alla necessità di effettuare un sopralluogo, come di seguito riportato.

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi

8.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il 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.
La richiesta di preventivazione, le cui modalità sono descritte nel paragrafo 8.4, può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari" varia in base alla necessità di effettuare un sopralluogo, come di seguito riportato.

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti fognari

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi

8.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il 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 stesso al richiedente da parte del Gestore.
La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo, come di seguito riportato.

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per lavori

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi

8.4 Modalità di richiesta, contenuti minimi e validità del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari e per l'esecuzione di lavori

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari e per l'esecuzione di lavori può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo per l'esecuzione lavori deve contenere:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;

b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;
d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
f) la data di invio del preventivo al richiedente;
g) la tipologia d'uso;
h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza e nel relativo Prezzario;
j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
m) la durata di validità del preventivo;
n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve contenere, oltre agli elementi di cui sopra, anche le seguenti informazioni:

a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

8.5 Preventivi standardizzabili

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'Utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

8.6 Esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il 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.

Tale tempo di esecuzione si differenzia in funzione della tipologia dei lavori necessari, secondo le due seguenti definizioni:

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

Ad un tipo di lavoro semplice è associato uno standard specifico mentre ad un tipo di lavoro complesso è associato uno standard generale, come di seguito indicato.

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

8.7 Esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il 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.

Tale tempo di esecuzione si differenzia in funzione della tipologia dei lavori necessari, secondo le due seguenti definizioni:

- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi

per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

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

Ad un tipo di lavoro semplice è associato uno standard specifico mentre ad un tipo di lavoro complesso è associato uno standard generale, come di seguito indicato.

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di allacci fognari complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

8.8 Esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo come indicato nel paragrafo 8.5, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (al quale è associato uno standard specifico), ovvero un lavoro complesso (al quale è associato uno standard generale), come di seguito riportato.

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

8.9 Attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento (data contestuale alla stipula del contratto di fornitura) e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento (coincidente con la data di stipula del contratto di fornitura), quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Il Gestore, in riferimento all'indicatore sopra riportato, prevede il seguente standard di qualità specifico.

Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi

8.10 Riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

La richiesta di riattivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente finale.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, 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.

Lo standard di qualità specifico associato al tempo di riattivazione o subentro nella fornitura si differenzia in base alla necessità di apportare – o meno - modifiche alla portata del misuratore, come di seguito indicato.

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione o subentro nella fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (senza modifiche alla portata del misuratore)	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (con modifiche alla portata del misuratore)	10 giorni lavorativi

8.11 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

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 delle somme dovute di cui sopra 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.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, 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.

Lo standard di qualità specifico associato alla riattivazione di cui al presente paragrafo è di seguito riportato.

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di riattivazione della fornitura *a seguito di sospensione per morosità*	2 giorni feriali

8.12 Disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al paragrafo 9.7.

Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Fino alla disattivazione del punto di consegna, l'Utente continuerà a essere responsabile degli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto sino alla data di risoluzione dello stesso.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, come indicato nel paragrafo 8.15.

Lo standard di qualità specifico associato alla disattivazione di cui al presente paragrafo è di seguito riportato.

Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi

8.13 Voltura della fornitura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.
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 deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la 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 dall'Utente finale uscente, il Gestore deve provvedere 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 di cui al paragrafo 9.7.

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

a) richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Qualora si ricada nella casistica appena descritta e qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) della documentazione di cui alla sopra richiamata lettera a);
b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla richiamata lettera b) in conformità a quanto disposto al precedente paragrafo 8.11.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale; lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione della voltura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità dei tempi di voltura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione della voltura (senza necessità di effettuare la lettura da parte del Gestore)	5 giorni lavorativi

<u>Voltura a titolo gratuito (mortis causa)</u>

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 di cui alla precedente lettera a), comunica la 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.

Nel caso di voltura a titolo gratuito, il Gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti;
b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura mortis causa.

8.14 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono un intervento a domicilio, il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente.

Tempo massimo per gli appuntamenti concordati

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.

Nel calcolo dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al paragrafo 8.15, e del livello di pressione, di cui al paragrafo 8.16;
b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dal relativo standard di qualità generale previsto.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato sono associati due standard generali differenziati nel caso di appuntamento concordato generico e appuntamento concordato per verifica del misuratore o per verifica del livello di pressione, come indicato nella tabella sotto riportata.

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 di cui sopra.

Standard generale di qualità del tempo per gli appuntamenti concordati

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore/livello di pressione (quando il misuratore è non accessibile)	90%

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata, come descritto nel successivo punto "Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati".

Con riferimento a tale preavviso, lo standard generale di qualità è di seguito riportato.

Standard generale di qualità per la disdetta dell'appuntamento concordato

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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 concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Nei casi di gestione separata dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione:

a) il Gestore del servizio di acquedotto riporta sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato, di preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato e di fascia di puntualità, di cui al presente paragrafo e, in caso di mancato rispetto dello standard relativo alla fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui al capitolo 12.

Lo standard specifico di qualità per gli appuntamenti concordati è di seguito riportato.

Standard specifico di qualità per la puntualità negli appuntamenti concordati

Indicatore	Standard specifico
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore

8.15 Verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

L'Utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

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 di cui al precedente paragrafo 8.14.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento (i costi sono esplicitati in bolletta, sul sito internet e nel prezzario all'utenza).

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Lo standard specifico relativo all'indicatore di cui sopra è riportato nella seguente tabella.

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del misuratore

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore (accessibile)	10 giorni lavorativi

<u>Comunicazione dell'esito della verifica del misuratore</u>

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio, come da tabella seguente riportante gli standard specifici dei due casi possibili.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contradditorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi

Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui al paragrafo 8.14.

Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Lo standard di qualità specifico del tempo massimo di sostituzione del misuratore è di seguito riportato.

Standard specifico di qualità del tempo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante	10 giorni lavorativi

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata in conformità alle disposizioni normative e regolatorie dell'AEEGSI. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

8.16 Verifica del livello di pressione

L'Utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto livello di pressione.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Lo standard di qualità specifico relativo a tale indicatore è di seguito riportato.

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

<u>Comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</u>

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Lo standard di qualità specifico relativo a tale indicatore è di seguito riportato.

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

9 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

9.1 Descrizione della bolletta

La bolletta è conforme alle disposizioni emanate dall'AEEGSI di volta in volta vigenti.

Più in generale la bolletta riporta:

- i dati relativi all'utenza, ovvero:

  - al nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA
  - dell'intestatario del contratto di fornitura;
  - all'indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
  - ai dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'utente finale);
  - alla tipologia di utenza;
  - alla tipologia di tariffa applicata;
  - all'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
  - alla matricola e alla tipologia di misuratore installato;
- Informazioni relative alla bolletta e ai consumi (la cui unità di misura di contabilizzazione è il metro cubo mc), ovvero:

  - il periodo cui si riferisce la fatturazione, la data di emissione e quella di scadenza (che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa);
  - l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
  - se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
  - le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
  - i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
  - i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
  - le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura;

- le informazioni relative ai pagamenti, alla gestione della morosità e al deposito cauzionale:

  - le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'utente finale;
  - la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall'utente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
  - il tasso di interesse di mora che il gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura;
  - le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'utente finale in conformità alla normativa vigente;
  - l'eventuale importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e vengono altresì fornite indicazioni all'utente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta;
  - il deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente finale;

- il recapito telefonico per la segnalazione di guasti e per il pronto intervento con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno";
- le modalità per la richiesta di informazioni e di invio dei reclami e almeno un recapito postale;
- un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami;

- i dati relativi alla misura di utenza, al numero minimo di tentativi di raccolta e al coefficiente relativo al consumo medio annuo[3];
- le informazioni sulla tariffa applicata, comunicazioni dell'Autorità e di altri enti;
- il glossario;
- le modalità con cui l'Utente finale può ottenere le informazioni relative:

  - ai livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
  - alla composizione analitica dell'acqua distribuita.

Nelle bollette di conguaglio viene posto in evidenza:

- il periodo cui si riferisce il conguaglio;
- i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.

In ogni bolletta deve essere posto in evidenza il consumo annuo dell'utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili.

Tramite bolletta sono accreditati all'Utente finale gli indennizzi automatici (attraverso detrazione dall'importo addebitato); nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico".

Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"; esplicita i costi addebitabili nel caso in cui, a seguito di verifica, il misuratore sia risultato funzionante o il livello di pressione corretto.

9.2 Rilevazione consumi

Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'Utente finale ed è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013.

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 è tenuto a effettuare:

a) con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della

[3] La decorrenza del presente servizio avrà corso in coerenza con le obbligazioni previste dalla Deliberazione dell'AEEGSI n. 655/2015/R/idr e s.m.i.. Salvo modifiche la decorrenza è quindi attualmente prevista per il 01/01/2017.

misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;

b) con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura il Gestore è tenuto a:

a) dare informazione preliminare agli Utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli Utenti coinvolti che hanno fornito i propri riferimenti al riguardo autorizzandone l'uso a tal fine, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'Utente;
b) prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
c) dotarsi[4] di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

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 e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui alla precedente lettera a).

Gli obblighi di cui sopra si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali per le quali siano soddisfatte le 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.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti di consumo medio annuo, così come calcolati rispetto alla normativa sulla misura emanata dall'AEEGSI.

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, di cui al paragrafo 9.6, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti di consumo medio annuo.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

[4] La decorrenza del presente servizio avrà corso in coerenza con le obbligazioni previste dalla Deliberazione dell'AEEGSI n. 655/2015/R/idr e s.m.i.. Salvo modifiche la decorrenza è quindi attualmente prevista per il 01/07/2017.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun Utente finale, il Gestore sulla base del consumo medio annuo procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.

Qualora non fossero disponibili tre coefficienti di consumo medio annuo, il Gestore utilizza:

a) la media aritmetica degli ultimi due coefficienti di consumo medio annuo se disponibili;
b) l'ultimo coefficiente di consumo medio annuo, se l'unico disponibile.

Il Gestore 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 favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'Utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.

Autolettura

Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli Utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24[5].

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il Gestore fornisce immediato riscontro all'Utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

Il Gestore fornisce riscontro all'Utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'Utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta.

Il Gestore è tenuto a effettuare la validazione anche per i dati in autolettura. Ai fini della validazione delle misure, il Gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

[5] La decorrenza del presente servizio avrà corso in coerenza con le obbligazioni previste dalla Deliberazione dell'AEEGSI n. 655/2015/R/idr e s.m.i.. Salvo modifiche la decorrenza è quindi attualmente prevista per il 01/01/2017.

9.3 Fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui al paragrafo 9.5, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

a) dati di lettura;
b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

l Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in bolletta le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

9.4 Emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.
Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo massimo per l'emissione della fattura" è pari a quarantacinque (45) giorni lavorativi, come indicato nella seguente tabella.

Il presente indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari

9.5 Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi relativi alla periodicità di fatturazione di cui al paragrafo 9.6.

Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

9.6 Periodicità di fatturazione

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:

a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Standard specifico della periodicità di fatturazione/tempo di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi fino a 100 mc/anno	Ogni 6 mesi (2 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 101 fino a 1000 mc/anno	Ogni 4 mesi (3 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 1001 e 3.000 mc/anno	Ogni 3 mesi (4 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi superiori a 3.000 mc/anno	Ogni 2 mesi (6 bollette all'anno)

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione della distinzione di cui sopra, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:

a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi rilevati.

9.7 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine indicato per l'emissione della fattura ovvero entro quarantacinque (45) giorni solari a partire dall'ultimo giorno del periodo di riferimento.

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

9.8 Termini per i pagamenti

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

L'Utente è tenuto al pagamento integrale della bolletta entro la data di scadenza indicata nella bolletta. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.

La pendenza di reclami o contestazioni o richieste di rettifica di fatturazione, fatti salvi i casi in cui l'Utente abbia provveduto a presentare istanza di conciliazione presso l'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta, non dà diritto all'Utente di differire o sospendere i pagamenti.

L'Utente può in ogni caso richiedere la rateizzazione dei pagamenti secondo le modalità descritte al paragrafo 9.10.

Nel caso di ritardi nei pagamenti il Gestore applica un'indennità di mora al dovuto, pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea con una maggiorazione non superiore ai 3,5 punti percentuali.

In ogni modo, il Gestore, per il recupero coattivo del proprio credito, si riserva la facoltà di promuovere le azioni del caso nelle sedi più opportune, con addebito delle relative spese all'Utente moroso.

9.9 Modalità e strumenti di pagamento

Il Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

a) contanti;
b) assegno circolare o bancario;
c) bonifico bancario;
d) carta bancaria e/o carta di credito;
e) domiciliazione bancaria;
f) bollettino postale.

Eventuali ulteriori modalità di pagamento saranno indicate in bolletta.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

9.10 Rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente paragrafo 9.6.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione sopra riportati non possono essere applicati qualora la soglia di cui al primo comma del presente paragrafo 9.10 sia superata a causa di:

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

9.11 Rettifica di fatturazione

In caso di richiesta di rettifica da parte dell'Utente, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, 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 finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Lo standard di qualità specifico relativo al presente indicatore è riportato nella seguente tabella.

Standard specifico del tempo di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l'emissione della fattura	60 giorni solari

10 MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06

Le indicazioni contenute nel presente paragrafo si applicano nei casi di gestione separata dei tre segmenti di acquedotto, fognatura e depurazione, cioè nel caso in cui il Gestore del servizio di acquedotto sia diverso da quello di fognatura/depurazione.

Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del D.Lgs. 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto:

a) inoltra le richieste ricevute dall'Utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
b) inoltra all'Utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto ad erogare all'Utente finale il indennizzo automatico di cui al paragrafo 12.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'Utente finale al medesimo Gestore nei termini indicati nella presente Carta per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici qui riportati per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico al Gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'Utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti, invia all'Utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta. Il relativo standard di qualità specifico corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi ed è indicato nella tabella sotto riportata.

Il tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto. Il relativo standard di qualità specifico corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi ed è di seguito riportato.

Standard specifico di qualità dei tempi di inoltro in caso di gestione separata

Indicatore	Standard specifico
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione nei modi e nei tempi previsti.

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione. Il Gestore garantisce il seguente standard di qualità generale.

Standard generale di qualità dei tempi di inoltro in caso di gestione separata

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

Il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento.

11 MOROSITÀ

Trascorsi almeno 30 (trenta) giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore costituirà l'Utente in mora sollecitando lo stesso tramite raccomandata ad effettuare il pagamento, avvisandolo altresì che in mancanza di regolarizzazione della posizione entro i successivi 20 giorni dalla data di notifica della stessa il gestore potrà provvedere alla sospensione/limitazione della fornitura.

Le forniture sospese/limitate per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione previste dal relativo Prezzario all'utenza del Gestore.

Il Gestore metterà in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, a seconda del tipo di contatore nei casi in cui siano state accertate le condizioni previste all'interno del Regolamento per le "utenze deboli/disagiate", adottato nel rispetto delle disposizioni normative vigenti.

Il Gestore non può procedere in ogni caso alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio.

Inoltre la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi: quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al Gestore per una causa non imputabile all'Utente; nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi; per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale; nei casi in cui l'Utente abbia presentato istanza di conciliazione all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

La riattivazione della fornitura avverrà entro due (2) giorni feriali dall'avvenuta dimostrazione del pagamento (vedere paragrafo 8.11 "Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità").

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa; nei casi in cui il Gestore abbia accertato che l'Utente subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità (vedere paragrafo 8.13) il Gestore può non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

12 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro, ad eccezione di quelli opportunamente segnalati nella seguente Tabella 1 relativi alla "continuità del servizio" per i quali è previsto un indennizzo a richiesta.

L'indennizzo automatico[6] base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

12.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause qui sotto riportate:
   i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
   ii. cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
a) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
b) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel paragrafo 13.7 "Procedura di presentazione dei reclami scritti".

[6] La decorrenza del presente servizio avrà corso in coerenza con le obbligazioni previste dalla Deliberazione dell'AEEGSI n. 655/2015/R/idr e s.m.i.. Salvo modifiche la decorrenza è quindi attualmente prevista per il 01/01/2017.

Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

12.2 Modalità di corresponsione degli indennizzi

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui l'Utente risulti moroso, dal giorno in cui l'Utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Nel caso di indennizzo a richiesta, l'Utente provvede a trasmettere apposita istanza attraverso i canali messi a disposizione del Gestore.

13 INFORMAZIONI E TUTELA DELL'UTENTE

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

13.1 Informazioni all'utente

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni Utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Il Gestore inoltre rende disponibili le informazioni relative a:

- ai livelli di qualità garantiti dal Gestore stesso nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- alla composizione analitica dell'acqua distribuita (almeno per i parametri previsti dalle normative vigenti), anche per indirizzo di fornitura;
- alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;

- alle procedure di reclamo,

in modo che siano accessibili a tutti gli Utenti con accesso diretto dalla homepage e con almeno un'ulteriore modalità.

Il Gestore in ogni caso si impegna a fornire agli Utenti, attraverso i canali a propria disposizione, le informazioni relative al servizio offerto.

13.2 Richieste da parte dell'Utente

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata qui definiti.

13.3 Richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni" è pari a trenta (30) giorni lavorativi, come riportato nella tabella sottostante.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 13.8.

Standard specifico per il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Indicatore	Standard specifico
Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30 giorni lavorativi

13.4 Richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

L'Utente può richiedere al Gestore la rettifica delle fatture che ritiene motivatamente non corrette.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 13.8.

A tale indicatore è associato uno standard di qualità generale, come sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di risposta scritta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%

13.5 Reclami

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 13.8.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo paragrafo 13.7. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Standard specifico per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti

Indicatore	Standard specifico
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi

13.6 Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi minimi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per la risposta scritta reclami (ovvero 30 giorni lavorativi), ed al relativo indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico previsto per le risposte ai reclami scritti, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi minimi, trovano applicazione le disposizioni relative ai relativi indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico previsto ed al relativo indennizzo automatico;
b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli Utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico previsto.

In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

a) si applica quanto disposto in merito al capitolo 10;
b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo relativo alle tempistiche per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, ricorrano le soglie di cui alla lettera b) del precedente paragrafo, il Gestore del servizio di acquedotto segnala al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del Gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo previsto alla lettera b) del precedente paragrafo. In tal caso, il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni in materia di indennizzo automatico e di tempistica di inoltro all'Utente finale della relativa comunicazione.

13.7 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore rende disponibile nella home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile 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 dei costi addebitabili all'Utente nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, 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).

13.8 Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di informazione, di rettifica di fatturazione e ai reclami scritti

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai dati essenziali sopra indicati:

a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
c) le seguenti informazioni contrattuali:
   i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
   ii. la tipologia di uso;
   iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre ai dati essenziali sopra indicati, l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente paragrafo 9.3;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
d) nel caso in cui l'Utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

14 RECAPITI DELLE SEDI OPERATIVE TERRITORIALI E PRONTO INTERVENTO

L'Azienda gestisce i servizi idrici nelle regioni Abruzzo, Liguria, Lombardia, Piemonte, nei comuni indicati nella tabella sotto riportata:

Comune	Regione	Provincia	Acqua	Fognatura	Depurazione	Sede operativa
Carate Urio	*Lombardia*	*CO*	*X*			Grandate
Riva Ligure	*Liguria*	*IM*	*X*			Albenga
Santo Stefano al Mare	*Liguria*	*IM*	*X*			Albenga

14.1 Recapito sedi operative

Di seguito si riportano gli indirizzi delle sedi operative di riferimento per gli impianti sopra elencati, per l'inoltro di comunicazioni scritte:

SEDE OPERATIVA DI RIFERIMENTO	RECAPITO
Sede operativa di Grandate:	S.S. Dei Giovi, 59 22070 GRANDATE CO
Sede operativa di Albenga:	Via Leonardo da Vinci n. 13 17031 ALBENGA SV

14.2 Indirizzi dei punti di contatto fisici

Di seguito si riportano gli indirizzi degli punti di contatto fisici, per lo svolgimento delle pratiche, la richiesta informazioni, ecc.:

COMUNI SERVITI	PUNTI DI CONTATTO FISICI
CARATE URIO	NON PRESENTE
SANTO STEFANO AL MARE, RIVA LIGURE	SANTO STEFANO AL MARE (IM) Via Lungomare C. Colombo n. 53

14.3 Numero commerciale

Gli utenti di tutti i comuni gestiti possono contattare il numero verde gratuito (da telefoni fissi) **800 069 730**, per qualsiasi informazione o richiesta inerenti la loro fornitura del servizio idrico, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,00.

Gli operatori del call center risponderanno alle richieste e gestiranno le pratiche senza la necessità che il cliente debba recarsi presso gli uffici locali.

È inoltre possibile inviare richieste, documenti e modulistica tramite fax al n. 02/915.93.112 o tramite PEC (clientiacqua@pec.2iretegas.it).

14.4 Pronto intervento per emergenze tecniche

Il servizio di pronto intervento per emergenze tecniche del servizio idrico è attivo 24 ore su 24, giorni festivi inclusi.

Per accedere al servizio di **Pronto Intervento idrico** è disponibile il **numero verde 800 066 214**, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente a tale servizio con passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

I numeri di Pronto Intervento idrico precedentemente in uso rimarranno attivi per 6 mesi con deviazione automatica[7] al numero verde di pronto intervento

ATTENZIONE: Servirsi di tale numero per esigenze differenti da quelle indicate può essere causa di ritardo nelle operazioni di intervento urgente.

[7] La deviazione della chiamata comporta l'addebito al chiamante secondo il piano tariffario da esso adottato.

15 TABELLE RIASSUNTIVE DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

La decorrenza dei singoli standard è il 01/07/2016, salvo i casi di decorrenza in altra data successiva, evidenziati nelle note riportate nel corpo della presente carta del servizio.

Tabella 1 – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Accessibilità del servizio				
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 call center 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
Continuità del servizio				
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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
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
Mancata attivazione del servizio sostitutivo in caso di interruzione del servizio superiore a 24 ore	Specifico	24 ore	Tempo intercorrente tra l'interruzione e l'intervento tramite servizio sostitutivo	60 euro a richiesta
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti	Specifico	12 ore	Tempo intercorrente tra la segnalazione da parte dell'Utente e l'inizio delle attività di intervento	50 euro a richiesta
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN	Specifico	12 ore	Id. c.s.	50 euro a richiesta
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN	Specifico	24 ore	Id. c.s.	50 euro a richiesta
Tempo minimo di preavviso per le interruzioni programmate	Specifico	48 ore	Id. c.s.	60 euro a richiesta
Durata massima delle interruzioni programmate	Specifico	24 ore	Id. c.s.	60 euro a richiesta
Avvio/cessazione e gestione del rapporto contrattuale				
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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	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 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 fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
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
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	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 di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per 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 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
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
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica misuratore/livello di pressione (quando non accessibile)	Generale	10 giorni	Id. c.s.	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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
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
Fatturazione e pagamenti				
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
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	n. di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Gestione separata art. 156 del D.Lgs. 152/06				
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
Informazioni e tutela				
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 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 rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni