



Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale n. 3
Marche Centro - Macerata

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



L'ACQUA È VITA, NON SCIUPARLA

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale n. 3
Marche Centro - Macerata*

Approvata con Delibera di Assemblea n. 9 del 22 giugno 2010

Modificata con Delibera di Assemblea n. 11 del 27 luglio 2018

Modificata con Delibera di Assemblea n. 23 del 30 novembre 2018

Indice

Capitolo 1. I SOGGETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	5
1.1 L'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale Marche Centro - Macerata.....	5
1.2 L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)	6
1.3 Il Gestore	6
1.4 Le gestioni operative	7
Capitolo 2. CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	8
2.1 Presentazione della Carta	8
Capitolo 3. ASPETTI GENERALI.....	11
3.1 Principi fondamentali.....	11
3.2 Condizioni generali di fornitura.....	12
3.3 Definizioni.....	12
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	15
Capitolo 4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	15
4.1 Contattare il Gestore.....	15
4.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	17
4.3 Facilitazioni per Utenti particolari.....	17
Capitolo 5. AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	19
5.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti.....	19
5.2 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari.....	19
5.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico.....	20
5.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario	20
5.5 Modalità e tempo di attivazione della fornitura	21
5.6 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura	21
5.7 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura	22
5.8 Modalità per la richiesta di voltura	22
5.9 Voltura a titolo gratuito.....	23
5.10 Tempo di esecuzione della voltura.....	24

5.11 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità 24

Capitolo 6. ADDEBITO FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE ..25

6.1	Modalità di addebito e fatturazione.....	25
6.2	Tempo per l'emissione della fattura.....	27
6.3	Periodo di riferimento della fattura	28
6.4	Periodicità di fatturazione	28
6.5	Fattura di chiusura del rapporto contrattuale	29
6.6	Termini per i pagamenti	29
6.7	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	29
6.8	Rettifiche di fatturazione.....	30
6.9	Ritardato pagamento e morosità	31

Capitolo 7. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE33

7.1	Richiesta e tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	33
7.2	Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori e validità	33
7.3	Tempo di esecuzione di lavori	34
7.4	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	35
7.5	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	35
7.6	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	35
7.7	Verifica del misuratore e tempo di intervento.....	36
7.8	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore.....	37
7.9	Sostituzione del misuratore.....	37
7.10	Verifica del livello di pressione e tempo di intervento.....	38
7.11	Tempo di comunicazione dell'esito di verifica del livello di pressione.....	38

Capitolo 8. Continuità del servizio.....39

8.1	Livelli minimi del servizio di fornitura di acqua potabile	39
8.2	Standard specifici di qualità tecnica.....	40
8.3	Continuità.....	41
8.4	Cause di interruzione	41
8.5	Tempi di preavviso e durata delle interruzioni.....	41
8.6	Pronto intervento	42
8.7	Crisi idrica	43
8.8	Crisi qualitativa	43

8.9	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	44
Capitolo 9.	INFORMAZIONE ALL'UTENTE	45
9.1	Diritto di accesso agli atti.....	46
Capitolo 10.	TUTELA DELL'UTENTE	47
10.1	Classificazione delle richieste scritte dell'Utente	47
10.2	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	47
10.3	La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta.....	47
10.4	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione.....	49
10.5	Tutela AATO	49
10.6	Recesso dal contratto	51
10.7	Copertura assicurativa	51
10.8	Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.....	51
10.9	Servizi di consulenza	52
Capitolo 11.	INDENNIZZI	53
11.1	Casi di indennizzo	53
11.2	Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo automatico	54
11.3	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico	55
Capitolo 12.	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE.....	56
Capitolo 13.	DISPOSIZIONI FINALI.....	57
Allegato -	Standard specifici e generali di qualità	59

Capitolo 1. I SOGGETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1.1 L'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale Marche Centro - Macerata

L'Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Marche Centro – Macerata (AAto 3) è stata istituita in seguito alla legge della Regione Marche n. 30 del 2011 che le ha assegnato le funzioni già esercitate dalle Autorità di Ambito previste dall'articolo 148 del d.lgs. 152/2006 e dalla legge regionale 22 giugno 1998, n. 18 (Disciplina delle risorse idriche), in attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 2, comma 186 bis, della legge 23 dicembre 2009, n. 191 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato. Legge finanziaria 2010).

La riforma dei servizi idrici è iniziata con la Legge Galli (L. 36/94) che prevedeva la riorganizzazione dei servizi idrici attraverso il **raggiungimento di quattro obiettivi fondamentali**:

- a) il superamento della frammentazione delle gestioni a livello territoriale;
- b) l'integrazione funzionale delle attività del ciclo idrico;
- c) l'individuazione di una tariffa del Servizio Idrico Integrato che assicuri la copertura integrale dei costi di gestione;
- d) la separazione tra titolarità e gestione del servizio;

Numerosi sono i soggetti protagonisti della riforma, cui sono affidati specifici ruoli e competenze; in particolare spetta:

- allo Stato il compito di fissare i criteri generali;
- alle Regioni, approvando le leggi di applicazione, il compito di individuare i limiti territoriali degli ambiti e disciplinare i rapporti tra i soggetti gestori e gli Enti Locali;
- agli Enti locali, attraverso la costituzione di Autorità di Ambito, il compito di organizzare il Servizio idrico Integrato nonché di svolgere la funzione di programmazione e controllo della gestione.

Le norme successive che sono intervenute, in particolare il D.Lgs. 152/2006 e s.m.i, ha mantenuto i principi della Legge Galli, definendo le principali funzioni prima dell'Autorità di Ambito, poi dell'EGATO. Ad oggi le principali funzioni dell'AAto 3, sono:

- la predisposizione della ricognizione tecnica e gestionale relativa ai servizi idrici, la verifica dello stato di strutture e impianti e del livello di efficienza ed efficacia gestionale;
- l'individuazione della forma di gestione, del soggetto gestore del servizio, nonché l'adozione della Convenzione per la gestione;
- l'approvazione del Piano d'Ambito, inteso come strumento di attuazione delle scelte strategiche dell'AAto, in cui viene definita l'entità degli investimenti necessari (Programma degli interventi), individuato l'assetto gestionale

(Modello gestionale) ed infine predisposto un Piano economico e finanziario con l'individuazione della tariffa da applicare all'utenza, previa approvazione dell'ARERA;

- il controllo del Servizio e dell'attività del gestore affidatario al fine di verificare la corretta applicazione della tariffa, il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di qualità previsti dal Piano.

L'AATO 3, nell'esercizio di tali funzioni, rappresenta sia i Comuni dell'Ambito, sia l'utenza, quindi i consumatori del Servizio Idrico Integrato.

L'AATO 3 ha stipulato le seguenti Convenzioni:

- a) Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato con la società S.I. MARCHE S.c.r.l., approvata con delibera AC n. 5 del 28.04.2005, successivamente modificata con delibera assembleare n. 4 del 21.03.2006, firmata in data 07.06.2006 e successivamente modificata con delibera assembleare n. 9 del 24.11.2006;
- b) Convenzione con la Società UNIDRA S.c.r.l., approvata con delibera AC n. 5 del 28 aprile 2005, sottoscritta in data 21.05.2009;
- c) Convenzione con la società CENTRO MARCHE ACQUE S.c.r.l., approvata con delibera AC n. 5 del 28.04.2005, successivamente modificata con delibera AC n. 3 del 21.03.2006, e sottoscritta in data 26.07.2005.

1.2 L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformato in AEEGSI e infine oggi ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'articolo 21, comma 19 del suddetto decreto, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481".

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

1.3 Il Gestore

Nel territorio dell'ATO 3 Marche Centro – Macerata, le società che gestiscono il servizio idrico integrato sono: Centro Marche Acque S.r.l., S.I. Marche S.c.r.l. e Unidra S.c.r.l., ognuna nei rispettivi territori di competenza.

I territori di competenza sono di seguito elencati:

- per **Unidra S.c.r.l.**, i Comuni di Apiro, Belforte del Chienti, Caldarola, Camerino, Castelraimondo, Castelsantangelo sul Nera, Cessapalombo, Fiastra, Fiuminata, Gagliole, Monte Cavallo, Muccia, Pieve Torina, Pioraco, San Severino Marche, Serrapetrona, Serravalle di Chienti, Tolentino, Ussita, Valfornace e Visso;
- per **S.I. Marche S.c.r.l.**, i Comuni di Appignano, Civitanova Marche, Corridonia, Macerata, Montecosaro, Morrovalle, Pollenza, Treia, Castelfidardo;
- per **Centro Marche Acque S.r.l.**, i Comuni di Cingoli, Montecassiano, Montefano, Montelupone, Porto Recanati, Potenza Picena, Recanati, Filottrano, Loreto, Numana, Osimo, Sirolo.

Sul territorio, la gestione del servizio idrico è attuata tramite le società operative dei Gestori affidatari, nel seguito indicate genericamente come “Gestore”.

Ciascun Gestore, per il proprio territorio di competenza, eroga il servizio idrico integrato, vale a dire i servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione.

1.4 Le gestioni operative

Con riferimento all’affidamento a Centro Marche Acque S.r.l., la gestione operativa è stata demandata alle società Astea S.p.a. ed Acquambiente Marche S.r.l., mentre con riferimento all’affidamento a S.I. Marche S.c.r.l. la gestione operativa è stata demandata alle società APM S.p.a. ed ATAC Civitanova S.p.a..

Per ciò che riguarda l’affidamento ad Unidra S.c.r.l., la gestione operativa è stata demandata alle società A.S.S.M. S.p.a, A.S.SE.M. S.p.a. e Valli Varanensi S.r.l..

La società Astea S.p.a. gestisce i Comuni di Loreto, Montecassiano, Montefano, Montelupone, Osimo, Porto Recanati, Potenza Picena, Recanati; la società Acquambiente Marche S.r.l. invece i Comuni di Cingoli, Filottrano, Numana e Sirolo.

La società APM S.p.a. gestisce i Comuni di Apiro, Appignano, Castelfidardo, Corridonia, Macerata, Montecosaro, Morrovalle, Pollenza e Treia, mentre la società ATAC Civitanova S.p.a. gestisce il Comune di Civitanova Marche.

Attualmente la A.S.S.M. S.p.a. gestisce il territorio dei Comuni di Tolentino, Belforte del Chienti, Caldarola, Cessapalombo, Serrapetrona, Camerino, Camporotondo di Fiastrone e Castelsantangelo sul Nera; la A.S.SE.M. S.p.a. gestisce i Comuni di San Severino Marche, Castelraimondo, Fiuminata, Gagliole, Pioraco; alla Valli Varanensi S.r.l. spettano i restanti Comuni del perimetro assegnato ad Unidra S.c.r.l., fatta eccezione per i Comuni di Bolognola, Poggio San Vicino e Sefro che hanno optato per la gestione diretta del servizio ai sensi dell’art. 148 comma 5 del D. Lgs. n. 152/2006.

Capitolo 2. CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

2.1 Presentazione della Carta

La Carta del Servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) è uno strumento di garanzia e di tutela, fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

La presente Carta viene adottata nell'osservanza dell'art. 22 della Convenzione di gestione del servizio idrico integrato.

Essa rappresenta la carta di identità del Gestore.

In essa, infatti, si presenta in sintesi la società; si elencano i principi su cui si basa il rapporto con i cittadini-utenti; si esplicitano gli *standards* di qualità in relazione ad ogni singola attività dell'azienda (tempi, accessibilità, gestione del rapporto contrattuale, continuità e regolarità del servizio, etc.).

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità implica la corresponsione di specifici indennizzi all'utente interessato da parte del gestore.

La Carta del Servizio è quindi un documento di tutela, di trasparenza e di relazione con l'utenza. Il piano della tutela è ulteriormente rafforzato dalla possibilità di appellarsi, per qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella Carta del Servizio e, secondo quanto previsto al successivo **Capitolo 10**, ad un Servizio di Conciliazione, previsto dalla Convenzione sottoscritta tra l'AAto 3 e la Camera di Commercio di Macerata, che mette a disposizione il proprio Servizio di Conciliazione per la risoluzione delle eventuali controversie tra le Società che gestiscono il Servizio Idrico e l'Utente.

Un aspetto di rilievo di questo documento è che accoglie appieno la nuova realtà "multietnica" del tessuto socio-demografico del nostro territorio, divenendo impegno specifico del Gestore quello di adoperarsi per la prossima traduzione della Carta, e dei relativi stampati, almeno in lingua inglese.

In più, compatibilmente con i tempi occorrenti per la relativa organizzazione logistico-amministrativa, saranno definiti e organizzati all'interno delle strutture aziendali del Gestore dei percorsi preferenziali per portatori di handicap, la codifica in braille della Carta del Servizio e dei dispositivi telefonici per sordomuti con lo scopo di agevolare e rendere fruibili a tutti le varie forme di tutela.

La presente Carta è stata redatta sulla base delle prescrizioni fissate dall'AAto 3, in conformità a:

1. Costituzione della Repubblica Italiana (art. 117 a seguito della riforma costituzionale del 2001);
2. Direttiva 98/83/CEE del Consiglio del 03.11.1998 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano e s.m.i.;
3. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";

4. DPCM 19 maggio 1995, prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
5. Decreto Min. Lavori Pubblici, 8 gennaio 1997, n. 99, “Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature”;
6. Legge Regione Marche del 22 giugno 1998, n. 18 “Disciplina delle risorse idriche”;
7. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”(Le norme contenute nel DPCM si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate);
8. Direttiva 2000/60 CE del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque;
9. Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i., contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
10. Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 “Codice del Consumo”;
11. Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”;
12. Legge delega 4 marzo 2009, n. 15 “Delega al Governo finalizzata all’ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell’economia e del lavoro e alla Corte dei conti”;
13. Legge 23 luglio 2009, n. 99 “Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia”;
14. Decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 , recante “Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”;
15. Legge Regione Marche del 28 dicembre 2011, n. 30 "Disposizioni in materia di risorse idriche e di servizio idrico integrato";
16. ARERA 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” - RQSII;
17. ARERA Deliberazione 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” - TIMSII;
18. ARERA Deliberazione 28 settembre 2017 n. 665/2017/R/idr “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli Utenti”;

19. ARERA Deliberazione 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/idr “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” – RQTI.

La Carta si riferisce all'erogazione del servizio idrico integrato o dei singoli servizi che lo compongono, in riferimento alle tipologie di utenza specificate nel Regolamento del s.i.i..

“Per le situazioni temporanee di non potabilità”, il Gestore informerà gli Utenti delle norme fissate dalla legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'AAto 3, resi noti all'Utenza attraverso gli strumenti informativi prescritti dalla presente Carta nel paragrafo relativo alle “Informazioni all'Utente”.

Essendo la Carta elemento integrativo dei contratti di fornitura, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti in essa contenute s'intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno rese note mediante comunicazione scritta all'Utente e mediante pubblicazione sui siti web dell'AAto 3 e del Gestore.

La Carta è disponibile per l'Utente del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta successiva. E' inoltre consultabile e scaricabile dal sito internet del gestore e dell'AAto 3 (www.ato3marche.it).

Capitolo 3. ASPETTI GENERALI

3.1 Principi fondamentali

I principi generali che regolano il s.i.i. ed ai quali si attiene il Gestore nel suo rapporto con i cittadini Utenti sono i seguenti:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi attinenti alla gestione idrica integrata effettuata dal Gestore si basa sul principio di uguaglianza degli Utenti, nei confronti dei quali vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di Utenti omogenee.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a Utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

CONTINUITA'

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti.

Vengono comunque adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

L'Utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Il diritto di accesso ai documenti aziendali è regolato dalla normativa vigente.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili dei procedimenti.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato.

CORTESIA

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli Utenti, fornendo opportune istruzioni al personale perché risponda ai loro bisogni, e li agevoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'Utenza, applicando, nelle forme maggiormente compiute, le norme vigenti.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

3.2 Condizioni generali di fornitura

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di Utenza e nel Regolamento del servizio idrico integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto di Utenza.

3.3 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **EGATO o AAto 3** è l'Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Marche Centro - Macerata, istituita ai sensi della legge della Regione Marche n. 30 del 2011 che le ha assegnato le funzioni già esercitate dalle Autorità di Ambito previste dall'articolo 148 del d.lgs. 152/2006 e dalla legge regionale 22 giugno 1998, n. 18 (Disciplina delle risorse idriche);
- **Autorità o ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (vedi art. 1.2);
- **Servizio Idrico Integrato (s.i.i.)** 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'unbulding contabile del SII; dal s.i.i. sono dunque escluse le forniture di acque per usi industriali, irrigui, ambientali, ecc., mentre sono compresi il recapito ed il trattamento di tutte le acque reflue, anche di quelle industriali scaricate in pubblica fognatura;
- **Gestore** è il gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'AAto 3;

- *Utente* è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con Gestore il contratto di Utenza;
- *Utenti particolari* sono i portatori di handicap, i malati gravi, segnalati dai servizi sociali o dall' A.S.U.R., zona territoriale di competenza, e tutti coloro che, per effetto delle loro condizioni fisiche hanno dei problemi ad usufruire dei servizi secondo le consuete modalità;
- *Contratto di Utenza* è il contratto di fornitura che l'Utente stipula con Gestore;
- per *definizione del contratto* si intende la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- per *fattori di qualità* si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'Utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- gli *indicatori di qualità* sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'Utenza nel tempo;
- *livello di qualità (o standard)* è il livello del servizio promesso, ovvero il valore prefissato dall'ARERA tramite la RQSII, o eventualmente definiti dall'EGA, anche su proposta del Gestore, ulteriori o differenziati rispetto alla disciplina della RQSII;
- *Standard specifico di qualità* è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente;
- *Standard generale di qualità* è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- *manutenzioni necessarie* sono gli interventi di riparazione e di manutenzione programmata;
- nella nozione di *causa di forza maggiore* rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- *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, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- *RQSII*: è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono " di cui alla Deliberazione 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr dell'ARERA;

- **TIMSII**: sono le “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” di cui alla Deliberazione 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR dell’ARERA;
- **TICSI**: è l’ “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli Utenti” di cui alla Delibera 28 settembre 2017 n. 665/2017/R/idr dell’ARERA;
- **RQTI**: è la “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” di cui alla Deliberazione 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/idr dell’ARERA.

Inoltre, si richiamano integralmente le definizioni di cui all’art. 1 della RQSII e all’art. 1 della RQTI.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta predispone standard specifici e generali di qualità (contrattuale e tecnica) che si riferiscono a:

- accessibilità al servizio;
- tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente nella fase di avvio e cessazione del rapporto medesimo;
- modalità di addebito e fatturazione;
- gestione del rapporto contrattuale;
- continuità del servizio;
- tutela dell'Utente e procedura di reclamo.

In caso di mancato rispetto di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti **indennizzi** all'Utente da parte del Gestore.

Capitolo 4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

I **livelli di qualità del servizio**, relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'Utente, si riferiscono alla gestione degli sportelli, al servizio telefonico ed alle forme di pagamento.

4.1 Contattare il Gestore

Il Gestore rende disponibili nel territorio di competenza sportelli (dedicati o partecipati) per il pubblico, nonché prevede ulteriori modalità per dare la possibilità agli Utenti di ricevere informazioni e comunicare con esso. Il Gestore rende note, in maniera evidente e pubblica, le seguenti informazioni:

- ubicazione ed orario di apertura degli sportelli;
- recapiti postali e telefonici e le operazioni che si possono effettuare tramite tali canali, oltre la richiesta di informazioni, su elementi essenziali dei servizi e sulla presentazione dei reclami;
- sito Internet e numero verde.

Il Gestore rende noti i servizi effettuabili on-line e le relative modalità di esecuzione.

In particolare, negli sportelli dedicati vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;

- richiesta allacciamenti;
- stipulazione contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltro reclami;
- richiesta di verifica contatori.

Negli sportelli partecipati si possono ottenere informazioni generali su Regolamento, Carta del Servizio e tariffe.

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 si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

L'attesa media allo sportello sarà di **20 minuti**, mentre, nel caso di forte affluenza, la stessa non deve superare i **60 minuti**.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard generali di qualità contrattuale:

- una percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'Utente ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto pari al 95% sul totale;
- un tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui viene ricevuto, il cui livello generale deve essere non superiore a 20 minuti.

Il Gestore ha l'obbligo di disporre un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui uno almeno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, con possibilità di assistenza di operatori per almeno 35 ore settimanali.

I numeri telefonici dovranno essere adeguatamente pubblicizzati sul sito e sui documenti di fatturazione, insieme agli orari con possibilità di assistenza degli operatori.

Il tempo medio di attesa al telefono non deve superare i **240 secondi** per ogni singola telefonata.

In caso di chiamata pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo di risposta non dovrà superare i **120 secondi**.

Il servizio telefonico dovrà rispettare gli standard di cui al Titolo VII della RQSII.

Ad esso sono associati quattro standard generali di qualità:

- una percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (accessibilità al servizio telefonico) pari al 90%;
- un tempo medio di attesa non superiore a 240 secondi;

- una percentuale minima di chiamate telefoniche che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (livello di servizio telefonico) pari al 80% sul totale;
- una percentuale minima di chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi pari al 90%.

Il Gestore rende noti i servizi effettuabili on-line e le relative modalità di esecuzione, mettendo a disposizione dell'Utente un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore.

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

Ogni eventuale cambiamento relativo al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso gli strumenti di informazione ritenuti più idonei.

4.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

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

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

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

I dettagli delle forme e modalità di pagamento sono adeguatamente pubblicizzati sulle bollette.

4.3 Facilitazioni per Utenti particolari

A tutela di queste categorie di Utenti sono previste le seguenti **facilitazioni minime**:

- sportelli Utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate le attese, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti;
- tempi di allacciamento ed attivazione della fornitura ridotti per i portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- un idoneo accesso alle infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. In particolare sono realizzate rampe e servizi igienici per disabili, segnali tattili per non vedenti e servizi di comunicazione per non udenti.

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti particolari tramite la fattura ed apposite comunicazioni con gli strumenti informativi ritenuti, di volta in volta, più idonei.

Nel caso di Utenti che si trovino in condizioni di difficoltà motorie, su motivata richiesta, per la stipula dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'interessato di recarsi presso le sedi distaccate del Gestore.

E' prevista l'attivazione di un numero verde, quale strumento di tutela aggiuntiva per gli utenti particolari, attraverso il quale è possibile rappresentare la propria specifica esigenza e fissare con il gestore appuntamenti riservati funzionali all'espletamento di tutti gli adempimenti di cui sopra. Del numero verde deve essere data evidenza attraverso gli strumenti ritenuti dal gestore più idonei.

Capitolo 5. AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Gli indicatori relativi all'avvio e cessazione del rapporto contrattuale sono si riferiscono alla attivazione o alla disattivazione del servizio, quindi preventivazione e realizzazione degli allacci, idrici o fognari, esecuzione degli stessi, attivazione o riattivazione o disattivazione della fornitura.

I tempi delle prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

5.1 *Tempo di preventivazione per gli allacciamenti*

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e 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.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

I **livelli specifici** di qualità che il Gestore si impegna a rispettare sono:

- **10 giorni lavorativi** nel caso non necessiti il sopralluogo;
- **20 giorni lavorativi** nel caso necessiti il sopralluogo.

5.2 *Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari*

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e/o fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti all'art. 7.2 relativo al contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione dei lavori, le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta. Nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'Utente;

- c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'Utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d) l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'Utente;
- e) lo schema del contratto di fornitura.

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a 90 giorni di calendario decorrenti dalla data di invio dello stesso all'utente. Entro il suddetto termine l'Utente, in caso di accettazione, deve far pervenire al Gestore il preventivo formalmente sottoscritto ed in caso di mancata accettazione il Gestore fatturerà i diritti di sopralluogo. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

5.3 *Tempo di 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 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.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per l'esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici è di **15 giorni lavorativi**.

In caso di **lavori complessi**, che necessitano di interventi di estensione o adeguamento della rete, i tempi verranno comunicati all'Utente di volta in volta.

Per l'esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi, il Gestore si impegna a rispettare il **livello generale di qualità** contrattuale del 90% di allacci realizzati entro un tempo massimo di **30 giorni lavorativi** dalla richiesta.

5.4 *Tempo di 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 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.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare è di 20 giorni lavorativi per l'esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici.

In caso di **lavori complessi**, che necessitano di interventi di estensione o adeguamento della rete, i tempi verranno comunicati all'Utente di volta in volta.

Per l'esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi, il Gestore si impegna a rispettare il **livello generale di qualità** contrattuale del 90% di allacci realizzati entro un tempo massimo di **30 giorni lavorativi** dalla richiesta.

5.5 Modalità e tempo di 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 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, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua alle riattivazioni in seguito a sospensione per morosità dell'Utente, né alle variazioni di titolarità del contratto di Utenza (quali volture o subentri) per le quali si rimanda agli specifici indicatori di cui ai successivi art. 5.6, 5.10, 5.11.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di attivazione della fornitura del servizio è di **5 giorni lavorativi**.

5.6 Tempo e modalità di 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.

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, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente art. 5.5 per l'attivazione della fornitura, al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo Utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente.

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, come definiti al precedente art. 3.3, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di riattivazione è di **5 giorni lavorativi** qualora non ci sia la modifica della portata del contatore, **10 giorni lavorativi** nel caso di sia la modifica della portata del misuratore.

5.7 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

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

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente con le modalità di cui al precedente art. 5.5 per l'attivazione della fornitura.

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 all'art. 6.5.

Qualora l'Utente 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.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo art. 7.6.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di disattivazione della fornitura è di **7 giorni lavorativi**.

5.8 Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente 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 deve comunicare al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente uscente, il Gestore deve effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

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, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con

l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo art. 6.5.

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 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 entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

5.9 *Voltura a titolo gratuito*

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, provvede, entro tre mesi dalla morte, al recesso dal contratto di somministrazione, o alla richiesta di voltura del contratto stesso. Nel caso in cui si intenda richiedere la voltura del contratto d'utenza in proprio favore, il soggetto titolato:

- 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 l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al precedente paragrafo, il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui al successivo art. 5.10;
- 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 ai sensi del precedente paragrafo.

5.10 *Tempo di esecuzione della voltura*

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'art. 5.8 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.

Nei casi di cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, qualora il Gestore eserciti una delle seguenti facoltà:

- a) richiedere all'Utente 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 entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto;

il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- c) a) della documentazione di cui alla lettera a) del precedente paragrafo;
- d) b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del precedente paragrafo,

in conformità a quanto disposto all'art. 5.8.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di esecuzione della voltura è di **5 giorni lavorativi**.

5.11 *Tempo di 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, secondo le modalità indicate all'art. 6.9, e la data di riattivazione della fornitura.

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.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è di **2 giorni feriali**.

Nel caso di portatori di handicap o Utenti particolari, il Gestore adotta misure dirette a minimizzare i tempi di ripristino.

Capitolo 6. ADDEBITO FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico come definito all'articolo 141, comma 2, del D. Lgs. n. 152 del 2006: "insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Le tariffe sono predisposte dall'AAto 3, sulla base della metodologia vigente definita dall'ARERA, la quale le approva nell'ambito dello schema regolatorio del periodo di riferimento. Esse si compongono di una quota fissa per la gestione tecnico-amministrativa del punto fornitura e di una quota variabile commisurata al consumo rilevato, sia per il servizio di acquedotto che per quelli di fognatura e depurazione.

Le tariffe di acquedotto sono distinte in tipologie di consumo, fra le quali quelle ad uso domestico e diverso vedono la tariffazione suddivisa in quattro scaglioni con tariffe crescenti all'aumentare del consumo: tariffa agevolata, base, prima eccedenza, seconda eccedenza. Le altre tipologie non prevedono scaglioni.

La fattura del Gestore potrebbe inoltre contenere altre voci quali: conguaglio consumi (nel caso di fatture a saldo di consumi fatturati in acconto), quota di adesione al fondo garanzia perdite occulte (per la copertura dell'eventuale addebito di consumi anomali dovuti a perdite occulte), altre voci relative a operazioni svolte dal Gestore e richieste dall'Utente (preventivi, sopralluoghi, verifiche e sostituzione contatori, ecc.), addebito interessi di mora, ecc.

Le tariffe sono soggette ad IVA 10%.

6.1 Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'art. 6.3, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

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

- a) dati di lettura, ovvero rilevazione effettiva del Gestore dei misuratori,
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, forniti dall'Utente,
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Sulla base di questi criteri generali, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di rilevazione consumi, potranno essere emesse fatture d'acconto tra una lettura effettiva e l'altra.

Per le fatture in acconto saranno utilizzati i consumi stimati, determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'Utente. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi

d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

Con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato il conguaglio delle fatture in acconto ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva. In caso di cessazione di Utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie, il Gestore provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione.

Il conguaglio, ai sensi dell'art. 49 del Regolamento del s.i.i., sarà effettuato con il criterio pro-die, ovvero rapportando le fasce di consumo annuali, su base giornaliera, al periodo temporale tra due letture effettive: il consumo calcolato per differenza tra le due letture verrà attribuito a ciascuna fascia, fino alla sua eventuale saturazione, partendo dalla prima; il consumo per fascia andrà quindi moltiplicato per la corrispondente tariffa. Non verrà effettuato alcun ulteriore conguaglio su base annuale.

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.

Il Gestore comunica il periodo all'interno del quale l'Utente può effettuare e comunicare l'autolettura che verrà utilizzata ai fini della fatturazione in sostituzione della prevista fatturazione d'acconto.

Il Gestore assicura all'Utente l'autolettura tramite canali operativi quali il telefono, la cartolina postale e/o internet, oppure altri canali ritenuti più idonei per usi consolidati nel territorio. Tutte le modalità di comunicazione dell'autolettura sono indicate chiaramente in bolletta.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'Utente.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'Utente specificati al successivo Capitolo 9 "Informazioni all'Utente".

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Nel caso di errori nella fatturazione, il Gestore si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi secondo quanto indicato nel successivo art. 6.8.

Le informazioni in fattura devono essere riportate in forma chiara, con caratteri grandi e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta dell'interessato, è garantita la possibilità di diversa destinazione della fattura, da inviarsi ad un indirizzo diverso dal recapito di fornitura.

L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti, ecc..)

All'interno della fattura devono essere ben indicati i seguenti dati:

- ragione sociale, indirizzo del Gestore;
- la dicitura “fattura per la fornitura di servizi idrici”;
- data di scadenza della fattura;
- nome dell'intestatario del contratto;
- tipologia di Utenza;
- consumo in mc;
- struttura della tariffa applicata;
- tipo di lettura sulla base della quale la fattura si basa;
- letture iniziali e finali del periodo qualunque sia il tipo di lettura;
- periodo di fatturazione cui il documento si riferisce;
- aliquota e ammontare dell'imposta;
- situazione dei pagamenti precedenti;
- condizioni di pagamento e penalità;
- modalità e costi di verifica del contatore (almeno una volta all'anno).

Qualora nel tempo si rendesse necessario riformulare o individuare nuove voci tariffarie, il Gestore è tenuto ad inserire nella prima fatturazione utile destinata all'Utente il nome e la definizione della nuova voce di tariffa con descrizione della motivazione di tale nuovo inserimento. Allo stesso modo l'AAto 3, provvederà a comunicare tale riformulazione attraverso ogni forma di divulgazione a cominciare dal sito internet istituzionale.

Alle informazioni relative all'importo, alla data di scadenza, al consumo e al periodo di fatturazione, verrà dato opportuno rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili. E' dunque preferibile inserire in una prima parte i suddetti elementi di sintesi, ed in una seconda parte tutti gli altri.

6.2 Tempo per l'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.

L'indicatore di cui al precedente paragrafo deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo art. 6.5. 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.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo per l'emissione della fattura è di **45 giorni solari**.

6.3 *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 di cui al successivo art. 6.4, tranne che nei seguenti casi:

- a) per le fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) per la 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) per la fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

6.4 *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.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, 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, 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.

6.5 *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 stabilito per il tempo per l'emissione della fattura di cui all'art. 6.2.

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

Qualora l'importo dovuto dall'Utente 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.

6.6 *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. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente 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.

6.7 *Modalità per la rateizzazione dei pagamenti*

Fermo restando quanto previsto all'art. 52 del Regolamento del s.i.i., il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Qualora sussistano tali condizioni, il Gestore riconosce all'Utente 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 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 di cui al precedente paragrafo, non possono essere applicati qualora la soglia per la concessione della rateizzazione 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.

6.8 *Rettifiche di fatturazione*

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

Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare la differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua addebitati sull'ultima fattura, il Gestore potrà accettare la segnalazione, annullare tale fattura e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'Utente, oppure effettuare opportune verifiche. Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà all'immediato ricalcolo della fattura, dando modo all'Utente di conoscere l'importo corretto della stessa prima della sua scadenza.

Nel secondo caso, qualora il tempo necessario all'effettuazione delle verifiche superi la scadenza della fattura, il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito delle verifiche.

La richiesta di rettifica di fatturazione deve contenere le informazioni minime di cui all'art. 10.4, nonché il riferimento alla fattura contestata ed alle motivazioni di contestazione.

Ad ogni richiesta di rettifica di fatturazione, il Gestore è tenuto a rispondere motivatamente per iscritto.

Il tempo di risposta motivata alla 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 e la data di invio all'Utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta; questo tempo deve essere inferiore a **30 giorni lavorativi**.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'Utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 10.4 sui contenuti minimi delle risposte motivate a reclami e richieste di informazioni.

Per tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione il Gestore si impegna a rispettare il **livello generale di qualità** contrattuale del 95% di risposte inviate entro **30 giorni lavorativi**.

Qualora l'esito della verifica confermi la sussistenza di un debito da parte dell'Utente per una fattura sospesa in attesa di accertamenti, il Gestore nella risposta indica un

nuovo termine di pagamento che non può essere inferiore a quello indicato nell'art. 6.6.

Qualora la verifica conseguente alla richiesta di rettifica di fatturazione del Gestore evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile.

In ogni caso il Gestore è soggetto al rispetto del tempo di rettifica di fatturazione, che 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 relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente art. 6.7, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di rettifica di fatturazione è di **60 giorni lavorativi**.

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 del suddetto termine di 60 giorni, il credito dovrà essere erogato all'Utente tramite rimessa diretta.

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

In deroga alle tempistiche sopra indicate, 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.

6.9 Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati al tasso legale. Tali interessi saranno addebitati nella prima fattura utile successiva a quella scaduta.

Trascorsa la scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore potrà provvedere a costituire in mora l'Utente.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

L'Utente verrà preavvisato della sospensione della fornitura e delle relative modalità. Il tempo di preavviso non può essere inferiore a **20 giorni di calendario**, accompagnato dal duplicato della fattura non pagata e dalle indicazioni per evitare la sospensione del servizio, unitamente al bollettino per sanare la morosità.

Qualora l'Utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il Gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso.

La sospensione non viene eseguita qualora, in tale periodo, l'Utente dimostri inequivocabilmente di avere eliminato la causa che ha dato luogo all'avviso di sospensione, nei tempi e nei modi indicati dall'avviso stesso.

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

In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro lo standard definito all'art. 5.11.

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, di cui al precedente paragrafo, 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, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Nel caso di portatori di handicap o Utenti particolari, il Gestore adotta misure dirette a minimizzare i tempi di ripristino.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza o vi è intervento dell'AAto 3;
- nei giorni prefestivi o festivi;
- quando il pagamento, pur essendo effettuato, non è stato ancora trasmesso, per cause non imputabili all'Utente;
- in presenza di controversie relative alla ricostruzione dei consumi.

Qualora venga accertata l'erronea azione di morosità, il Gestore dispone per l'annullamento degli atti e comunicazioni emanate, nonché per l'immediato ripristino del servizio senza alcuna spesa per l'Utente.

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa.

Capitolo 7. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

7.1 Richiesta e tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente 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 di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente e la data di invio all'Utente stesso del preventivo da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare è di 10 giorni lavorativi per il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori senza sopralluogo e di **20 giorni lavorativi** per il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori con sopralluogo.

7.2 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori e validità

Il preventivo deve contenere gli elementi minimi seguenti:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione, ai sensi della RQSII;
- 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 del s.i.i.;
- 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 l'Utente 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.

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.

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, ai sensi dell'art. 22 della RQSII.

Nel caso in cui l'Utente 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 di cui al presente articolo.

7.3 Tempo di 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 e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per cui è possibile standardizzare il preventivo, come previsto al precedente articolo, 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, ovvero un lavoro complesso.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui al paragrafo precedente, il Gestore comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici è di **10 giorni lavorativi**.

Per l'esecuzione di lavori complessi, il Gestore si impegna a rispettare il **livello generale di qualità** contrattuale del 90% di lavori complessi realizzati entro un tempo massimo di **30 giorni lavorativi** dalla richiesta.

7.4 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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

Per tempo massimo per l'appuntamento concordato il Gestore si impegna a rispettare il **livello generale di qualità** contrattuale del 90% di appuntamenti concordati per una data che non supera i **7 giorni lavorativi** dalla richiesta dell'Utente, ovvero **10 giorni lavorativi** se l'appuntamento è concordato per la verifica del misuratore.

Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo art. 7.6, e del livello di pressione di cui all'art. 7.9;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento dei 7 giorni lavorativi dello standard, ovvero i 10 giorni lavorativi se l'appuntamento è concordato per la verifica del misuratore.

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.

7.5 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 e l'inizio della fascia di puntualità concordata, ai sensi di quanto disposto dal successivo art. 7.5.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo **entro le precedenti 24 ore**.

Per il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato il Gestore si impegna a rispettare il **livello generale di qualità** contrattuale del 95% di disdette comunicate con un preavviso minimo di **24 ore**.

7.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente 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 deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

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

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per la fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è di **3 ore**.

7.7 Verifica del misuratore e tempo di intervento

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore.

Per procedere alla verifica, in contraddittorio, sul posto, il Gestore fissa un appuntamento entro lo standard di cui al precedente art. 7.3, cioè **10 giorni lavorativi**. Nel caso in cui la verifica sul posto, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, non soddisfi l'Utente, viene concordato l'invio del contatore ad un laboratorio qualificato. I risultati delle prove di laboratorio vengono trasmessi all'Utente nei tempi di cui al successivo art. 7.7.

Le modalità di verifica dell'apparecchio di misura sono disciplinate dall'art. 36 del Regolamento del S.I.I.

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

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore per cui l'Utente concorda un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente art. 7.3.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza.

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente 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.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore è di **10 giorni lavorativi**.

Il Gestore deve, comunque, comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro i tempi di cui al successivo art. 7.8.

7.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

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

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco è di **10 giorni lavorativi**.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio è di **30 giorni lavorativi**.

La verifica avviene comunque sempre per appuntamento.

7.9 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 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, 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 agli artt. 7.3, 7.4, 7.5.

Nell'eventualità in cui l'Utente 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.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di sostituzione del misuratore è di **10 giorni lavorativi**.

7.10 Verifica del livello di pressione e tempo di intervento

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in corrispondenza del punto di consegna. L'apposizione dello strumento di verifica sarà effettuata previo appuntamento, in modo che all'Utente sia consentito di presenziare alle operazioni.

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

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due 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 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 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.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione è di **10 giorni lavorativi**.

7.11 Tempo di comunicazione dell'esito di verifica del livello di pressione

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 e la data di invio all'Utente stesso del relativo esito.

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

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è di **10 giorni lavorativi**.

Capitolo 8. Continuità del servizio

8.1 Livelli minimi del servizio di fornitura di acqua potabile

Il gestore si impegna ad assicurare alle Utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera g), della legge n. 36/1994, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'Utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le Utenze domestiche:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli Utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di Utenza.

Per le Utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'Utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni, sul contratto di fornitura Utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d) vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità della Carta, nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Il Gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

Il Gestore si impegna, inoltre, ad assicurare all'Utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni con Enti Locali.

Il Gestore si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli Utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso, inoltre si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

8.2 Standard specifici di qualità tecnica

Nelle situazioni di interruzione del servizio di acquedotto, ai sensi della RQTI, si applicano gli standard specifici di continuità del servizio acquedotto, per i quali si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- S1: “Durata massima della singola sospensione programmata”, che è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.
- S2: “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” che è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.
- S3: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”, che è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Gli standard specifici di qualità tecnica sono i seguenti:

ID	Indicatore	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

Ai sensi del Titolo 2 e del Titolo 8 della RQTI, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione, tenendone evidenza in apposito registro, e, nel caso di mancato rispetto dei suddetti standard, riconosce alle stesse un indennizzo automatico con le modalità di cui al Capitolo 11.

Per le utenze condominiali, l’indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

L’indennizzo non è corrisposto, oltre che nei casi previsti all’art. 11.3, nei seguenti casi:

- qualora all’Utente, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell’anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- qualora sia disposta dell’ARERA la temporanea sospensione dell’erogazione degli indennizzi automatici a seguito di istanza motivata del Gestore per cui l’onere generato dal valore complessivo dell’indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, ai sensi della Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/idr.

8.3 *Continuità*

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come di seguito indicato.

Conformemente a ciò, il Gestore utilizza tutte le soluzioni tecniche ed organizzative per garantire la continuità del servizio.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria, entro **48 ore**, nel rispetto del tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, di cui all'art. 8.2.

8.4 *Cause di interruzione*

Qualora sia comunque necessario interrompere l'erogazione, le operazioni di sospensione del servizio verranno effettuate secondo gli standard previsti dalla normativa in vigore relativamente, sia ai tempi di preavviso, sia alla durata delle interruzioni.

In particolare le cause delle interruzioni possono essere imputabili solo a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi eccezionali naturali e non, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi;
- b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Le modalità con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- l'Utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista;
- qualora il numero degli Utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantinaggio.

8.5 *Tempi di preavviso e durata delle interruzioni*

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.

Pertanto le Utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

Per sopperire ai fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

Il Gestore s'impegna ad informare gli Utenti nei modi più adeguati alle circostanze del caso. Nel caso di interruzioni programmate del servizio idrico, Gestore avviserà gli Utenti non meno di **48 ore** prima. L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Il Gestore è tenuto a limitare la durata delle interruzioni programmate alle 24 ore. Per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore dovrà attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'Assemblea di d'Ambito.

Le prestazioni di cui al presente articolo sono soggette al rispetto degli standard specifici di qualità tecnica di cui all'art. 8.2.

8.6 *Pronto intervento*

Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, raggiungibile tramite il numero telefonico dedicato indicato in bolletta e sul sito internet del Gestore.

L'intervento è immediato (ove immediato si intende pari al tempo strettamente necessario al trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento di **3 ore**.

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, 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 deve attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Per il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento il Gestore si impegna a rispettare il **livello generale di qualità** contrattuale del 90% di prestazioni da pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro **3 ore** dall'inizio della conversazione con l'operatore.

Il ripristino del servizio, per interruzioni accidentali, quindi non programmate, deve avvenire:

- entro **12 ore** dalla segnalazione per tubazioni sino a 300 mm di diametro, ed entro **24 ore** dalla segnalazione per tubazioni di diametro superiore;
- nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro **24 ore**.

I tempi di ripristino del servizio a seguito di una interruzione non programmata non sono soggetti agli standard di qualità tecnica ed ai relativi indennizzi di cui all'art. 8.2.

8.7 *Crisi idrica*

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'Utenza e deve adottare una delle misure contenute nel **Piano di gestione delle interruzioni del servizio** approvato dall'AAto 3.

Tali misure possono comprendere:

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

Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica quantitativa, in conformità agli standard di cui all'art. 8.2, è di **48 ore**, oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'AAto 3.

8.8 *Crisi qualitativa*

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'Utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale. Il Gestore comunica all'Assemblea di Ambito le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica qualitativa, in conformità agli standard di cui all'art. 8.2, è di **48 ore**, oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dall'AAto 3.

8.9 *Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*

Il Gestore effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale alla Commissione Nazionale per la Vigilanza sulle Risorse Idriche i risultati della ricerca.

Capitolo 9. INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Il Gestore provvederà a mettere a disposizione dell'Utente la presente Carta con gli allegati annessi ed i Regolamenti contenenti le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

Il Gestore si impegna ad attivare forme di consultazione delle Associazioni degli Utenti, nei casi in cui si intenda, previo accordo con l'AAto 3, dare attuazione, verificare o modificare la Carta, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla stessa.

Il Gestore deve portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.i.i.

Inoltre, per garantire all'Utente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative del Gestore che possono interessarlo, vengono utilizzati, oltre al Call Center e agli sportelli, i seguenti strumenti:

- a) fatture dei consumi;
- b) materiale informativo - sono disponibili opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo degli impianti in termini di sicurezza e di risparmio della risorsa acqua in modo da evitare eventuali sprechi; detti opuscoli verranno messi a disposizione degli utenti nei modi ritenuti più appropriati;
- c) comunicazioni radiofoniche, televisive, a mezzo quotidiani locali o via internet. le comunicazioni sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed eventi, che è necessario od opportuno che l'utenza conosca con la massima tempestività.

In particolare il Gestore, attraverso i suddetti strumenti, si impegna anche ad assicurare l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge. Inoltre, il Gestore è tenuto a fornire, su richiesta dell'Utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unita e decimi di pH
- residuo fisso a 180 C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO₃
- nitriti in mg/l di NO₂
- ammoniaca in mg/l di NH₄
- fluoruro in µg/l di F
- cloruri in mg/l di Cl

Il Gestore si impegna inoltre a:

- rendere note agli Utenti le variazioni alle condizioni di somministrazione del servizio e alle regole del rapporto intercorrente fra le due parti;

- informare sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'Utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rendere note, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- comunicare agli Utenti, in caso di richiesta, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;
- rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;
- informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione attraverso report statistici globali aggiornati periodicamente;
- predisporre miglioramenti ai servizi telefonici per renderli sempre più adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.);
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo.

Il Gestore, infine, rende noti agli Utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

9.1 *Diritto di accesso agli atti*

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al s.i.i..

In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Regolamento per l'accesso agli atti è disponibile presso gli sportelli per il Pubblico.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha **30 giorni lavorativi** di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore può essere denunciato dall'Utente all'AAto 3 nei successivi **30 giorni lavorativi**.

Capitolo 10. TUTELA DELL'UTENTE

10.1 Classificazione delle richieste scritte dell'Utente

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente, 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 definiti della RQSII.

10.2 Tempo di risposta motivata a 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 da parte dell'Utente e la data di invio all'Utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 10.4.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è di **30 giorni lavorativi**.

10.3 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o fatto verbalmente di persona formulato all'ufficio competente, attraverso le procedure e le modalità predisposte riportate nei documenti contrattuali o rese note sul sito ufficiale del Gestore.

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.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

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

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente 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:
 - 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, che il Gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto all'art. 6.1,
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente art. 7.9.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente 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).

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 e la data di invio all'Utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta. La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Art. 10.4.

Il **livello specifico di qualità** che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti è di **30 giorni lavorativi**.

Almeno una volta l'anno, il Gestore predispose un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui sopra, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

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

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 agli elementi di cui al precedente paragrafo, lettere a) e b):

- c) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- e) 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;
- f) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente paragrafo, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- g) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- h) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente art. 6.1;
- i) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- j) nel caso in cui l'Utente 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;
- k) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- l) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

I reclami scritti multipli sono gestiti secondo quanto stabilito all'art. 51 della RQSII.

10.5 *Tutela AATO*

La tutela AATO, denominata di II livello, interviene nel caso di mancata risposta e/o esito insoddisfacente alla segnalazione o al reclamo presentato dall'Utente al Gestore.

L'Utente, nei casi suddetti, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Assemblea di Ambito n. 3 Marche Centro – Macerata presso l'Ufficio Tutela dell'Utente, con sede a Macerata, in via D. Annibali 31/1, località Piediripa; tel. 0733.291590/238644; fax 0733.272520.

Ai fini della presentazione del reclamo è disponibile un apposito modulo che può essere richiesto agli uffici della sede dell'Ente oppure può essere scaricato dal sito internet www.ato3marche.it nella sezione "UTENTI".

Nel modulo vanno indicati, oltre al breve riassunto della vicenda, tutti i dati relativi al reclamo precedentemente inoltrato al Gestore (data, esito, documenti presentati e ricevuti).

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché contenga i dati necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta.

I reclami possono giungere all'Assemblea d'Ambito a mezzo fax, e-mail, posta ordinaria, attraverso la procedura on-line predisposta sul sito nella sezione "UTENTI" o recandosi personalmente presso gli uffici dell'Ente.

I recapiti e tutti gli indirizzi e-mail sono pubblicati nel sito istituzionale www.ato3marche.it.

Per l'attività di tutela dell'Utente l'AAto 3 garantisce:

- una sezione specifica del sito www.ato3marche.it, denominata "UTENTI" diretta a fornire tutte le informazioni utili ai cittadini nonché gli strumenti messi a disposizione dall'AAto per garantire la Tutela degli Utenti;
- un Ufficio Tutela Utenti, che mette a disposizione un orario di ricevimento reso noto tramite il sito ufficiale dell'Ente nella stessa sezione "UTENTI";
- un servizio di segnalazione via web, con il quale l'Utente ha la possibilità di compilare ed inviare un modulo di reclamo predisposto sul sito, sezione "UTENTI". Tale modulo viene inviato direttamente alla casella di posta elettronica dell'Ufficio Tutela Utenti, il cui responsabile provvederà, dopo i necessari approfondimenti, a fornire un riscontro motivato.

La tutela dell'AATO si sviluppa anche attraverso un Servizio di Conciliazione.

L'Assemblea ha sottoscritto una Convenzione con la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Macerata (C.C.I.A.A. Macerata) che mette a disposizione il proprio Servizio di Conciliazione per la risoluzione delle controversie che sorgono tra le Società che gestiscono il Servizio Idrico e l'Utente.

La domanda per la Procedura Conciliativa può essere presentata direttamente agli Uffici della C.C.I.A.A. Macerata tramite la compilazione dei modelli predisposti sul sito www.mc.camcom.it sezione "Arbitrato e Mediazione", o presso gli Uffici dell'AAto3 che provvede all'inoltro.

Tale servizio prevede la corresponsione, a titolo di indennità del servizio di conciliazione, di una quota variabile in base al valore della lite.

La Conciliazione rappresenta uno strumento di risoluzione delle controversie in tempi brevi e a costi contenuti. Per la gestione delle liti viene applicato il Regolamento di procedura richiamato nella Convenzione Nazionale del 29/12/2016 sottoscritta da Unioncamere e ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Il Verbale di Conciliazione ha carattere negoziale ed è vincolante tra le parti.

10.6 *Recesso dal contratto*

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione prima della sua scadenza, devono darne comunicazione scritta al Gestore indicando il recapito per l'invio della fattura di fine rapporto.

L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto oltre alle spese per la chiusura dell'apparecchio di misura e per l'eventuale chiusura della presa stradale.

10.7 *Copertura assicurativa*

Il Gestore predispone adeguata copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

10.8 *Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente*

Per essere aggiornato sui giudizi degli Utenti riguardo alla qualità del servizio reso, il Gestore effettua rilevazioni periodiche mediante gli strumenti più idonei ed attuali per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del servizio.

Il conseguimento degli obiettivi previsti da tali progetti viene verificato attraverso la rilevazione di opportuni indicatori.

Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici del Gestore.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati annualmente in un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, riguardante l'anno precedente e disponibile per gli Utenti e per le Associazioni dei consumatori.

10.9 *Servizi di consulenza*

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti un servizio di consulenza nei modi e nei termini di accesso comunicati all'Utente, secondo gli strumenti di informazione e comunicazione indicati al Capitolo 9 "*Informazione all'Utenza*", come gli sportelli, il Call Center, l'informazione sulle bollette.

Capitolo 11. INDENNIZZI

11.1 Casi di indennizzo

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla presente Carta, il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un **indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro**. L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'art. 7.5, 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.

Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono i seguenti (Allegato):

- 1) tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo,
- 2) tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo,
- 3) tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo,
- 4) tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo,
- 5) tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici,
- 6) tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici,
- 7) tempo massimo di attivazione della fornitura,
- 8) tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura,
- 9) tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore,
- 10) tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità,
- 11) tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente,
- 12) tempo massimo di esecuzione della voltura,
- 13) tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo,
- 14) tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo,
- 15) tempo massimo di esecuzione di lavori semplici,
- 16) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati,
- 17) tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore,

- 18) tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco,
- 19) tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio,
- 20) tempo massimo di sostituzione del misuratore,
- 21) tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione,
- 22) tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione,
- 23) tempo massimo per l'emissione della fattura,
- 24) periodicità minima di fatturazione,
- 25) tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti,
- 26) tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni,
- 27) tempo massimo di rettifica di fatturazione.

Gli standard specifici di qualità tecnica del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono i seguenti (Allegato):

- 28) durata massima della singola sospensione programmata,
- 29) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile,
- 30) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

11.2 Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo automatico

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

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

Nella bolletta dovrà essere inserita la causale della detrazione ai sensi dell'art. 74 comma 3 della RQSII, *"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA"* compresa la dicitura *"La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"*.

11.3 *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 seguenti cause:
 - 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, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b) nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta o nella RQSII.

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

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'Utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

Capitolo 12. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Il Gestore è soggetto agli obblighi di registrazione e comunicazione degli standard di qualità ai sensi del Titolo XI della RQSII e del Titolo 8 della RQTI.

In particolare, in conformità all'art. 78 della RQSII, entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni Utente 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.

Capitolo 13. DISPOSIZIONI FINALI

La Carta del s.i.i. vale in tutto il territorio di competenza dell'ATO 3.

Essa trova applicazione in tutti i Comuni dell'Ambito, gestiti, secondo quanto meglio specificato alla Sezione "Gestore", dalle Società S. I. Marche S.c.r.l., Unidra S.c.r.l. e Centro Marche Acque S. r.l. per mezzo delle società operative, secondo i modelli societari attuali o con quelli di prossima costituzione.

I Comuni di Bolognola, Poggio San Vicino e Sefro, Gestori diretti del s.i.i., sono anch'essi destinatari della presente Carta, la quale trova applicazione nei rapporti contrattuali con l'Utenza.

La Carta del Servizio entra in vigore il giorno successivo all'esecutività dell'atto di approvazione dell'Assemblea dell'ATO 3 e sostituisce le precedenti Carte che devono intendersi abrogate.

E' previsto un periodo transitorio di durata non superiore a sei mesi nel corso del quale i Gestori sono tenuti a dare corretta informazione all'utenza circa l'adozione e i contenuti della nuova Carta e a dotarsi degli strumenti necessari in essa previsti.

Allegato - Standard specifici e generali di qualità

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Capitolo 4 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO					
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	4.1	60 minuti	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	4.1	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	4.1	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	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	4.1	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	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	4.1	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	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	4.1	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni
Capitolo 5 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	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	5.1	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	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	5.1	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	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	5.1	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	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	5.1	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	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	5.3	15 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	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	5.3	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	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	5.3	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	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	5.3	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5.5	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5.6	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5.6	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e a data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	5.7	7 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5.10	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	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	5.11	2 giorni feriali	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Capitolo 6 ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE					
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	6.2	45 giorni solari	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Periodicità di fatturazione	Specifico	N. di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	6.4	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro, crescente in relazione al ritardo
				3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	
				4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	
				6/anno se consumi > 3000 mc	
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	-	6.6	20 giorni solari	Non previsto

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	6.8	30 giorni	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	6.8	60 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo minimo di preavviso per la messa in mora per morosità	Specifico		6.9	20 giorni solari	Non previsto
Capitolo 7 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	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	7.1	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	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	7.1	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	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	7.2	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	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	7.2	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7.3	7 giorni	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	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	7.4	24 ore	95% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	-	7.5	3 ore	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	7.6	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	7.7	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	7.7	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	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	7.8	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	7.9	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	7.10	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Capitolo 8 CONTINUITA' DEL SERVIZIO					
Durata massima della singola interruzione programmata - S1	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	8.1	24 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile - S2	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	8.1	48 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura - S3	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	8.1	48 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	8.6	3 ore	90% delle singole prestazioni
Capitolo 10 TUTELA DELL'UTENTE					
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	10.3	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	10.2	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo