COMUNE DI BRONTE

ORIGINALE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

SEDUTA DEL 19-03-2021 **Numero 25**

Oggetto: Aggiornamento Carta del Servizio Idrico Integrato.

L'anno duemilaventuno del giorno diciannove del mese di marzo alle ore 12:15 e seguenti, nella consueta sala delle adunanze in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Municipale con l'intervento dei Signori:

FIRRARELLO GIUSEPPE	**SINDACO**	**P**
LEANZA ANTONIO	**VICE SINDACO**	**A**
CAPACE ALESSIA	**ASSESSORE**	**P**
LANDRO ROBERTO	**ASSESSORE**	**P**
PRESTIANNI ANGELICA	**ASSESSORE**	**A**
SAMPERI MARCO	**ASSESSORE**	**P**

Presenti n. 4 Assenti n. 2

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE DOTT. BARTORILLA GIUSEPPE.

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta ed invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto indicato.

COMUNE DI BRONTE

L A G I U N T A

Vista la proposta del settore/area/servizio n. 25 del 17-03-2021 relativa all'oggetto, il cui testo è allegato al presente verbale per farne parte integrante e sostanziale;

Visti i pareri espressi dai Responsabili in ordine alla regolarità tecnica e contabile;

Ad unanimità di voti espressi nei modi e con le forme di legge;

D E L I B E R A

Di approvare e fare propria la proposta di deliberazione sottoposta all'Organo e che, integralmente richiamata, si allega per costituirne parte integrante e sostanziale ad ogni effetto di legge sia per la parte relativa ai presupposti di fatto e di diritto che per la motivazione e per la parte dispositiva.

Di demandare al responsabile del servizio proponente l'esecuzione di quanto testè deliberato.

Di dichiarare Immediatamente Esecutiva la presente deliberazione, con separata votazione ed esito unanime, ai sensi dell'art.12 della L.R. 44/91, stante l'urgenza di provvedere.

COMUNE DI BRONTE

Settore/Area/Servizio

PROPOSTA DI DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE
N.25 DEL 17-03-2021

Oggetto: Aggiornamento Carta del Servizio Idrico Integrato.

Data 17/03/2021

Il Capo Area Proponente

Data

Il Responsabile del procedimento

COMUNE DI BRONTE

- ART. 12 L.R. 30/2000 -

Il Dirigente del servizio interessato; per quanto concerne la **Regolarita' tecnica** esprime parere : Favorevole

Data: 18-03-2021

Il Responsabile dell'Area
CAUDULLO SALVATORE

- ART. 12 L.R. 30/2000 -

Il Responsabile del Servizio Finanziario per quanto concerne la **Regolarita' contabile** esprime parere : Favorevole

Data: 19-03-2021

Il Responsabile del Servizio Finanziario
LUPO NUNZIO MARIA ANTONINO

COMUNE DI BRONTE

VISTI:
- il D.P.C.M. 29/04/1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- il D.L. 06/12/2011, n. 201, convertito con modifiche nella Legge 22/12/2011, n. 214, con la quale all'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (AEEGSI) sono state attribuite competenze anche in materia di Servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;
- la deliberazione AEESGI 347/2012/R/IDR;
- il D.P.C.M. 20/07/2012, con il quale sono stati delineati i poteri dell'AEEGSI in materia di servizio idrico, stabilendo, inoltre, all'articolo 3, lettera f) che la medesima può irrogare sanzioni nel caso in cui non si adempia agli obblighi in materia di tariffe idriche;
- la deliberazione AEESGI 88/2013/R/IDR – Approvazione del metodo tariffario transitorio per le gestioni ex CIPE (MTC) per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013 – modifiche e integrazioni alla deliberazione 585/2012/R/IDR ed il suo Allegato 1 recante "Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni soggette alla regolazione tariffaria CIPE (MTC)" ed ulteriori deliberazioni regolanti le tariffe per i bienni successivi;
- la deliberazione AEESGI 271/2013/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per la determinazione d'ufficio delle tariffe in caso di mancata trasmissione dei dati, nonché acquisizione di ulteriori elementi conoscitivi ed esplicitazione di chiarimenti procedurali in ordine alla disciplina tariffaria per il servizio idrico";
- la deliberazione AEESGI 643/2013//R/IDR – Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento;

OSSERVATO che l'Amministrazione Comunale di Bronte gestisce in economia il Servizio Idrico Integrato (SII);

EVIDENZIATO che il punto 7.4 della deliberazione AEEGSI 643/2013/R/IDR prevede di escludere dall'aggiornamento tariffario le gestioni che alla data del 31/01/2014 non abbiano adottato la Carta dei Servizi per il SII;

RICHIAMATA la deliberazione di G.M. n. 145 del 02/12/2014, con la quale è stata approvata la Carta dei servizi del Servizio Idrico Integrato;

RITENUTO opportuno e necessario procedere all'aggiornamento della Carta in conformità alle vigenti normative di settore ed alle disposizioni impartite dall'ARERA, al fine di non pregiudicare il passaggio al sistema a tariffa, già in itinere;

ESAMINATA l'allegata Carta del Servizio Idrico Integrato aggiornata, nel rispetto delle prescrizioni di legge e regolamentari, dall'ufficio competente (Responsabile del Servizio Acquedotto amministrativo);

RILEVATA la necessità di procedere all'adozione della suddetta Carta dei Servizi;

VISTO il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;

VISTO il D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 e s.m.i., recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili;

VISTO il vigente Statuto Comunale:

VISTO il vigente Regolamento Comunale di Contabilità;

DELIBERA

1)Adottare l'allegata Carta del Servizio Idrico Integrato, con gli aggiornamenti apportati dall'ufficio competente;
2) Trasmettere la Carta al Servizio acquedotto tecnico per l'adozione degli atti consequenziali;
3) Dichiarare il presente atto, stante la necessità e l'urgenza correlata ai tempi di programmazione del bilancio, immediatamente esecutivo ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 44/1991;

4) Disporre che il presente atto venga pubblicato all'albo pretorio on line ai sensi dell'art. 67, comma 6, del vigente regolamento degli uffici e dei servizi e venga altresì pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione di 1° livello "Provvedimenti", sottosezione di 2° livello "Provvedimenti organi indirizzo politico", voce "delibere di G.C.";
5) Dare atto che le pubblicazioni di cui al precedente punto sono curate rispettivamente dall'Ufficio Messi Notificatori per l'albo pretorio on line (procedura Halley) e dall'Ufficio Ced per la sezione "Amministrazione Trasparente".

COMUNE DI BRONTE

Provincia di Catania

CARTA
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con delibera GM n°145 in data 02/12/2014
Ultimo aggiornamento in data 19/03/2021.

INDICE

1. PRESENTAZIONE 3
2. DEFINIZIONI/ GLOSSARIO 5
3. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI 9
4. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE 10
4.1 SISTEMA DI QUALITÀ 10
4.2 IL LABORATORIO 10
5. PRINCIPI 11
5.1 DIRITTO ALL'ACQUA 11
5.2 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO 11
5.3 CONTINUITÀ 11
5.4 PARTECIPAZIONE 11
5.5 CORTESIA 11
5.6 EFFICACIA ED EFFICIENZA 11
5.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 11
5.8 SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA 11
6. STANDARD DI QUALITÀ 11
7. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO 13
7.1 SPORTELLI 13
7.2 SPORTELLO ONLINE 14
7.3 CALL CENTER 14
7.4 CORRISPONDENZA 15
7.5 FACILITAZIONI PARTICOLARI 15
8. CONTINUITA' DEL SERVIZIO 15
8.1 PRONTO INTERVENTO 16
8.1.1 TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO 16
8.1.2 TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA 16
8.2 INTERVENTI PROGRAMMATI 17
8.3 EMERGENZA IDRICA 18
9. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 18
9.1 PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO 18
9.2 PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI 18
9.3 MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO 19
9.3.1 PREVENTIVI STANDARDIZZABILI 19
9.4 . ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO 20
9.5 . ESECUZIONE DI LAVORI 20
9.6 . ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA 21
9.7 . RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA 21
9.8 . RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ 22
9.9 . DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA 23
9.10 . VOLTURA DELLA FORNITURA 23
9.10.1 VOLTURA A TITOLO GRATUITO 24
9.11 . RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI 25
9.12 . VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE 26
9.13 . VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE 27
10. FATTURAZIONE E PAGAMENTO 28
10.1 . DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA 28
10.1.1 CONTENUTI DELLA BOLLETTA 29
10.2 . RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO 31
10.3 . PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA BOLLETTA 32
10.4 . PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE 32
10.5 . EMISSIONE DELLA BOLLETTA 32
10.5.1 DEPOSITO CAUZIONALE 33
10.5.2 BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 33
10.6 . PAGAMENTO DELLA BOLLETTA 34
10.6.1 RATEIZZAZIONE 34
10.7 . RETTIFICHE DI FATTURAZIONE 34

11. MOROSITA' 35
11.1 PREAVVISO PER LA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO PER MOROSITÀ DELL'UTENTE35
10.2 Procedura per la costituzione in mora 36
10.3 Procedura per la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utentefinale moroso 36
11.4 . Riattivazione della fornitura in seguito a morosità 38
12. INFORMAZIONE E TUTELA 38
12.1 . INFORMAZIONI AGLI UTENTI 38
12.2 . RICHIESTE DA PARTE DELL'UTENTE 40
12.2.1 . RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE 40
12.2.2 . RICHIESTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE 40
12.2.3 . RECLAMI 41
12.2.4 . PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI 41
12.2.5 . CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE 42
12.3 . INDENNIZZI 42
12.3.1 . MODALITÀ DI CORRESPONSIONE ALL'UTENTE DELL'INDENNIZZO 43
12.3.2 . CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO 43
12.4 . PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTE E GESTORE 43
12.5 . TUTELA EGA 44
12.6 . DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI 45
12.7 . OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE 45
12.8 . OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE 45
13. Tabella 1 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici 45

1. PRESENTAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è stata adottata dal Comune di Bronte in conformità al d.P.C.M. del 29/04/99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" (nel seguito "Carta" o "Carta del Servizio" o "Carta del SII") ed è una dichiarazione di impegni adottata dal Gestore.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione Reti e Ambiente e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti
- il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i Regolamenti;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente:
per il servizio di acquedotto, agli Utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile individuate dalla deliberazione (*Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 "Approvazione del*

Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti) sono :

a) uso domestico con le seguenti sotto-tipologie: uso domestico residente, uso condominiale, uso domestico non residente,
b) uso industriale;
c) uso artigianale e commerciale;
d) uso agricolo e zootecnico;
e) uso pubblico non disalimentabile;
f) uso pubblico disalimentabile;
g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

La Carta del Servizio Idrico Integrato, è disponibile per l'utente del SII, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto di utenza sotto forma di stralcio della Carta, anche su richiesta successiva ed è inoltre consultabile e scaricabile dal sito internet dell'ATI Catania http://www.aticatania.it/ e da quello del gestore http://www.comune.bronte.ct.it.

A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

Il Gestore ha provveduto all'aggiornamento della Carta del SII dall'anno 2021 in base a quanto previsto dalla Deliberazione dell'Autorità di Regolazione Reti e Ambiente (ARERA) n. 586/2012/R/IDR *"Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato"* al contempo recependo le azioni di miglioramento intraprese nel rapporto con l'utenza ed adeguandola al nuovo quadro normativo di riferimento.

In particolare la presente revisione della Carta del SII viene introdotta in data 19/03/2021 e tiene conto complessivamente delle seguenti delibere:

- *Deliberazione ARERA n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato"*
- *Deliberazione ARERA n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 "Disciplina del deposito cauzionale per il SII"*
- *Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII);*
- *Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale" (TIMSII);*
- *Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 "Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";*
- *Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 "Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" (TIBSI);*
- *Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQTI);*
- *Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 "Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato" (REMSI).*
- *Deliberazione ARERA 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 e s.m.i. che ha approvato "integrazione regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".*
- *Deliberazione ARERA 221/2020/R/IDR del 16 giugno 2020 e s.m.i. che ha approvato "Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160".*

1.1 REVISIONE E VERIFICA DELLA CARTA

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel titolo "Informazioni e tutela".
Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'EGA dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al capitolo "Informazione e tutela".

2. DEFINIZIONI/ GLOSSARIO

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'Utente, si riporta l'elenco delle definizioni qui utilizzate.

- ***accettazione del preventivo*** *è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;*
- ***acquedotto*** *è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;*
- ***albero fonico o IVR (Interactive voice responder)*** *è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;*
- ***allacciamento idrico*** *è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;*
- ***allacciamento fognario*** *è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di consegna alla fognatura, alla pubblica fognatura;*
- ***appuntamento posticipato*** *è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;*
- ***atti autorizzativi*** *sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;*
- ***attivazione della fornitura*** *è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);*
- ***autolettura*** *è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;*
- ***Autorità (o ARERA)*** *è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della Legge n. 481/95, sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici*
- ***bolletta*** *o documento di fatturazione è il documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente; (Delib 586/12)*
- ***call center*** *è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata; Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII;*
- ***Cassa per i servizi idrici e ambientali (CSEA)*** *già Cassa conguaglio per il settore elettrico è un ente pubblico economico che si occupa della gestione delle componenti tariffarie che sono :*
  - ✓***Componente UI1:*** *in favore delle popolazioni terremotate, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura di da € 0,0005 centesimi di euro a €0,004, con decorrenza 01.01.2014;*
  - ✓***Componente UI2:*** *per la promozione della qualità tecnica del SII, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura di 0,9 centesimi di euro/metro*

cubo da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione.;

- ✓***Componente UI3**: per il finanziamento del Bonus Sociale Idrico nella misura stabilita dall'ARERA, addebitata agli utenti per il solo servizio di acquedotto, ad esclusione degli utenti diretti che beneficiano di Bonus Sociale Idrico e che sono intestatari di un contratto idrico, pari a componente 0,5 centesimi di euro/metro cubo, da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato, diverse da quelle in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione del corrispettivo di acquedotto.*
- ✓***Componente UI4**: Ai sensi della Deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27/12/2019, agli utenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione è previsto l'addebito della componente di maggiorazione UI4 nella misura di €/mc 0,004, al netto dell'IVA, per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015*

- ***cessazione** è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;*
- ***codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;*
- ***consumi fatturati** sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta; (Delib 586/12);*
- ***consumi rilevati/effettivi** sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura); (Delib 586/12)*
- ***consumi stimati** sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'Utente disponibili al Gestore; (Delib 586/12)*
- ***contratto di fornitura/utenza** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;*
- ***controlli interni** sono i controlli che il gestore dell'acquedotto è tenuto ad effettuare per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;*
- ***data di invio** è:*

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

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

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

- ***data di ricevimento** è:*

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

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

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

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

- ***deposito cauzionale*** *è una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto (Delib 586/12) unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito ();*
- ***depurazione*** *è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;*
- ***disattivazione*** *della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale;*
- ***Ente di governo dell'ambito (EGA)*** *coincidente con l'Assemblea Territoriale Idrica (ATI CT) è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 e s.m.i.;*
- ***fognatura*** *è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;*
- ***Gestore*** *è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;*
- ***giorno feriale*** *è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;*
- ***giorno lavorativo*** *è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;*
- ***giorno solare*** *(di calendario) è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;*
- ***indennizzo automatico*** *è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;*
- ***interruzione del servizio*** *di acquedotto è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale;*
- ***interruzioni non programmate,*** *sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;*
- ***interruzioni programmate*** *sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea*
- ***lavoro semplice*** *è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;*
- ***lavoro complesso*** *è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;*
- ***lettura*** *è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII dei dati di misura riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;*
- ***limitazione della fornitura*** *è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti*
- ***livello di pressione*** *è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;*
- ***livello o standard generale*** *di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;*
- ***livello o standard specifico di qualità*** *è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;*
- ***metro cubo (mc)*** *è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri; (Delib 586/12);*

- ***misura di processo*** *è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;*
- ***misura di utenza*** *è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;*
- ***misuratore accessibile*** *è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;*
- ***misuratore non accessibile*** *è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;*
- ***misuratore parzialmente accessibile*** *è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;*
- ***misuratore non funzionante*** *un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;*
- ***misure*** *sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);*
- ***morosità*** *è la situazione in cui si trova l'Utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura; (Delib 586/12)*
- ***operatore*** *è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;*
- ***portata*** *è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;*
- ***prestazione*** *è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;*
- ***punto di consegna dell'acquedotto*** *è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;*
- ***punto di consegna alla fognatura*** *è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;*
- ***reclamo scritto*** *è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, dalla presente Carta ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;*
- ***riattivazione*** *è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura;*
- ***richiesta scritta di informazioni*** *è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;*
- ***richiesta scritta di rettifica*** *di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;*
- ***Servizio Idrico Integrato (SII)*** *è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;*

- ***servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;*
- ***sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;*
- ***subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;*
- ***tempo per l'ottenimento** degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;*
- ***tipologia d'uso potabile**, (Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 "Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" sono :*

a) uso domestico con le seguenti sottotipologie: uso domestico residente, uso condominiale, uso domestico non residente,

b) uso industriale;

c) uso artigianale e commerciale;

d) uso agricolo e zootecnico;

e) uso pubblico non disalimentabile;

f) uso pubblico disalimentabile;

g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

- ***Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;*
- ***voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione dei soli dati identificativi, di un punto di consegna attivo.*

3.IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

L'attività del Comune di Bronte, di seguito Gestore, è legata alla gestione dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili. Il Comune gestisce attualmente, in economia, i pozzi, i serbatoi e le reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile e depura i reflui fognari, restituendoli all'ambiente sotto forma d'acqua pulita secondo i severi parametri stabiliti dalla vigente normativa.

Gestore	COMUNE DI BRONTE
Indirizzo (sede legale/sede commerciale ecc.)	Via A.Spedalieri 40 | CAP 95034
Indirizzo sportello n...	Via A.Spedalieri 40 | CAP 95034
Fax	
Mail Pec	servizioidrico@comune.bronte.ct.it protocollo.generale@brontepec.e-etna.it
Sito Web	http://www.comune.bronte.ct.it
Orario Apertura sportelli	Da Lunedì a Venerdì ore 08.00-14.00 e Giovedì ore 15.30-18.30
Numero Verde assistenza (gratuito da rete fissa)	800 58 79 83
Numero Verde – pronto intervento (gratuito da rete fissa e mobile)	800 58 79 82
Telefoni	0957747235/ 243/ 261
Chiarimenti bollette	0957747235/ 243/ 261

Ufficio Reclami	0957747235/ 243/ 261
Richiesta rimborsi/indennizzi	0957747235/ 243/ 261
Richiesta informazioni	0957747235/ 243/ 261
Accesso agli atti	0957747235/ 243/ 261
Regolamento per la gestione dell'acquedotto comunale	Approvato con Del. Del C.C. n. 34 del 11/07/2012

4. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE

La rete idrica gestita ha una lunghezza di circa 50 km e si estende nell'area del Comune di Bronte, servendo una popolazione di oltre 19.000 abitanti e un'erogazione annua di circa 1.000.000 metri cubi d'acqua potabile. Il Gestore eroga l'acqua, per usi civili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio del Gestore.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet del Gestore e sono riportati nei documenti di fatturazione.

4.1 SISTEMA DI QUALITÀ

Il Gestore adotta un "Sistema di Gestione per la qualità", strutturato secondo la norma UNI EN ISO 9001 : 2008 ed eventuali successivi aggiornamenti, relativamente a tutte le fasi – dalla progettazione alla gestione delle utenze – e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio; tale sistema deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

4.2 IL LABORATORIO

Il laboratorio del Gestore, LAB & CO. situato in Bronte (CT), Via Palermo, è accreditato secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** e svolge attività di supporto analitico, nel settore prevalentemente ambientale, sia chimico sia microbiologico.

In particolare, sono garantiti i seguenti servizi di controllo delle acque:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il Gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'Utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;

Relativamente all'acqua potabile distribuita, il Gestore monitora almeno i seguenti parametri:

-pH
-Conduttività µS/cm a 20°C
-Residuo fisso a 180°C
-Durezza totale in gradi (°F)
-Conducibilità
-Calcio
-Magnesio
-Ammonio
-Cloruri
-Solfati
-Potassio
-Sodio
-Arsenico
-Bicarbonato
-Cloro residuo
-Fluoruri
-Nitrati

-Nitriti
-Manganese
-Vanadio (Valori caratteristici del bacino Etneo)
-Boro (Valori caratteristici del bacino Etneo)

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

5.PRINCIPI

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

5.1DIRITTO ALL'ACQUA

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

5.2EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli Utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

5.3CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

5.4PARTECIPAZIONE

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha il dovere di fornire all'Utente tutte le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i Responsabili delle strutture/uffici. L'Utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

5.5CORTESIA

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai Dipendenti le opportune istruzioni.

5.6EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5.7CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

5.8SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelevamento delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

6.STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta prevede la definizione degli aspetti rilevanti (fattori) per la percezione della qualità del servizio di acquedotto, nonché degli indicatori di qualità ovvero le variabili quantitative in grado di

rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato che devono essere fissati e garantiti dal Gestore.
Nella Carta è fissato lo standard, ossia l'impegno assunto dal Gestore in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.
Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

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

In particolare, alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare:

- standard di qualità specifici riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità espressi da una soglia minima e massima e sono verificabili dall'Utente;
- standard di qualità generali del servizio espressi da un valore medio o da una percentuale riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

I tempi sono espressi in giorni solari, giorni lavorativi o giorni feriali a seconda dell'indicatore.
Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi. Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.
La presente Carta prevede standard di qualità specifici e generali (nel complesso sono n. 44) che si riferiscono al:

1. Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo
2. Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo
3. Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo
4. Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo
5. Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
6. Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
7. Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso
8. Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso
9. Tempo di attivazione, della fornitura
10. Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore
11. Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore
12. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità
13. Tempo di disattivazione della fornitura
14. Tempo di esecuzione della voltura
15. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo
16. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo
17. Tempo di esecuzione di lavori semplici
18. Tempo di esecuzione di lavori complessi
19. Fascia di puntualità per gli appuntamenti
20. Tempo massimo per l'appuntamento concordato
21. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato
22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore
23. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco
24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio
25. Tempo di sostituzione del misuratore mal funzionante
26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione
27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

29. Tempo per l'emissione della fattura
30. Periodicità di fatturazione
31. Termine per il pagamento della bolletta
32. Tempo per la risposta a reclami
33. Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni
34. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione
35. Tempo di rettifica di fatturazione
36. Tempo massimo di attesa agli sportelli
37. Tempo medio di attesa agli sportelli
38. Accessibilità al servizio telefonico (AS)
39. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA
40. Livello del servizio telefonico (LS)
41. Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)
42. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
43. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
44. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura

7.ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità di accesso alle informazioni attraverso i seguenti servizi:

- sportelli
- call center
- corrispondenza
- sportello online
- facilitazioni particolari

7.1 SPORTELLI

Gli sportelli aperti al pubblico sono ubicati nella sede comunale e osservano il seguente orario:
da Lunedì a Venerdì ore 08.00-14.00 e Giovedì ore 15.30-18.30

Presso lo sportello è possibile:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti,
- presentare richieste
  - -di informazioni, di rettifiche di fatturazione e di reclami;
  - -di rateizzazione dei pagamenti;
  - -di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti,
  - -di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
  - -di appuntamenti,
  - -di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

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

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale.

Standard generali di qualità di attesa agli sportelli

Indicatore	Standard generale

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

7.2 SPORTELLO ONLINE

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica la Carta dei servizi (visualizzabile direttamente dalla home page), il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore.

Gli Utenti, accedendo al sito internet del Gestore direttamente dalla homepage possono ottenere le informazioni relative a :

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

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

- informazioni;
- rettifiche di fatturazione;
- reclami;
- rateizzazione dei pagamenti;
- preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
- attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- appuntamenti, verifiche del misuratore e del livello di pressione.

7.3 CALL CENTER

Gli Utenti possono chiamare i seguenti numeri telefonici :

800 58 79 82 Numero Verde gratuito da rete fissa
0957747235
0957747243
0957747261

da Lunedì a Venerdì ore 08.00-14.00 e Giovedì ore 15.30-18.30

[almeno 35 ore settimanali]

Tramite call center è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- svolgere direttamente le pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/gestionale del Gestore, tra cui
  - stipulare/rescindere un contratto di fornitura;
  - richiedere l'attivazione della fornitura;
  - richiedere preventivi per allacciamenti e per lavori;
  - richiedere preventivi standardizzabili;
  - comunicare l'avvenuto pagamento della bolletta;

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

L'indicatore "accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un Utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
L'indicatore "tempo di attesa per il servizio telefonico" (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli Utenti finali che:

a)hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b)pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

L'indicatore "livello del servizio telefonico" (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
Il Gestore, in riferimento agli indicatori sopra riportati, garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generali di qualità dei call center

Indicatore di qualità del call center	*Standard generale*
Tempo medio di attesa TMA	TMA ≤ 240
Accessibilità al servizio AS	AS ≥ 90%
Livello di servizio LS	LS ≥ 80%

7.4 CORRISPONDENZA

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli (vedasi paragrafo relativo a "Sportelli") possono essere anche effettuate per corrispondenza o a mezzo fax, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet, purchè sottoscritta, debitamente compilata e completa di eventuale documentazione allegata.
Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

7.5 FACILITAZIONI PARTICOLARI

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di Utenti, il Gestore fornisce le seguenti facilitazioni

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap, per malati gravi e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza; tempi di preavviso per sospensione del servizio in caso di morosità allungati;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (eliminazione barriere architettoniche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;

Il Gestore pubblicizza, ove previsti, i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, presso gli sportelli e tramite idonei strumenti informativi.

8. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.
La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, come più avanti specificato.
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.

8.1 PRONTO INTERVENTO

Il Gestore dispone del seguente Numero Verde **800 58 79 82** gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Tale recapito è riportato sul sito internet, in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno".
Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore è in grado di:

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

8.1.1 TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO

Il Gestore garantisce il rispetto dello standard generale, riferito al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), che è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	***Standard generale***
Percentuale minima di chiamate telefoniche 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	90%

Ai fini dell'adempimento dello standard all'indicatore sopra descritto si considerano le chiamate degli Utenti finali che:

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

8.1.2 TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA

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 specifico, 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;

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.

Lo standard di qualità specifico per il "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento" è pari a tre (3) ore.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Indicatore	*Standard specifico*
Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore

Per tutte le altre chiamate di pronto intervento, relative a riparazioni di guasti ordinari, sono rispettati gli standard specifici sotto riportati, salvo esiti diversi riscontrati e verificati in sede di sopralluogo di pronto intervento.

Standard specifici di qualità per tempo di riparazione di guasti ordinari

Indicatore	*Standard specifico*
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari per gli impianti	12 ore

8.2 INTERVENTI PROGRAMMATI

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli Utenti almeno quarantotto (48) ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a ventiquattro (24) ore.

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.

Standard specifico di qualità riferito alle interruzioni programmate

Indicatore	*Standard specifico*
Tempo minimo di preavviso interruzioni programmate	48 ore
Durata massima delle interruzioni programmate	24 ore

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal "Piano di gestione delle interruzioni del servizio" adottato dal Gestore, approvato dall'EGA. Il Piano disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione di una fornitura alternativa di una dotazione minima per uso alimentare.

Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione in caso d'interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico, anche attivando, se necessarie, forniture alternative tramite autobotti, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

8.3 EMERGENZA IDRICA

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.
Tali misure minime 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.

In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.
Il Gestore, con adeguato preavviso e tramite idonei mezzi, deve informare l'utenza e gli Enti interessati di eventuali disfunzioni nell'erogazione del servizio idrico e mettere in atto misure alternative di approvvigionamento.

9. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonchè la gestione del rapporto contrattuale tra Utente e il Gestore.

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestori comunicano tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte saranno reperibili nei rispettivi prezziari del Regolamento di utenza del Gestore.

9.1 PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici" corrisponde a dieci (10) giorni se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici–

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

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte distributrici e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

9.2 PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo stesso al richiedente da parte del Gestore.
Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi, se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.
In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").
Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per lavori –

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

9.3 MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO

Il preventivo, che deve essere presentato tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet, contiene:
l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.
Deve inoltre contenere:

- il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- la data di invio del preventivo al richiedente;
- la tipologia d'uso;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo;
- 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.

9.3.1 PREVENTIVI STANDARDIZZABILI

Il Gestore individua le tipologie di lavori per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello.

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

9.4. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è il 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 con contestuale messa a disposizione dell'Utente del contratto di fornitura da firmare. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a quindici (15) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

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

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

Per situazioni di lavori più complessi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sotto indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.
Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportati.

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

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

9.5. ESECUZIONE DI LAVORI

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

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

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.

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

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (standard specifico), ovvero un lavoro complesso (standard generale).

Lo standard di qualità specifico del "tempo di esecuzione di lavori semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di esecuzione di lavori semplici

Indicatore	*Standard specifico*

Tempo massimo esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi

In caso di necessità di eseguire lavori complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di esecuzione di lavori complessi

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

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

9.6. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via email, 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 della stipula del contratto di fornitura, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, messo a disposizione dell'Utente finale e la data di effettiva attivazione della stessa.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di attivazione della fornitura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura

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

9.7. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

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

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

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

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura vale quanto segue:

1)le richieste di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo;

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

Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di riattivazione o subentro nella fornitura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi se non sono previste modifiche alla portata del misuratore e a dieci (10) giorni lavorativi se è prevista la modifica alla portata del misuratore.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

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

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

9.8. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ

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

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

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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

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 16 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di disattivazione della fornitura" corrisponde a due (2) giorni feriali.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

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

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

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

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

b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto
Il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
a) dell'autocertificazione di estraneità
b) dell'attestazione di avvenuto pagamento

9.9. DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

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

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del misuratore e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

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

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

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di disattivazione della fornitura" corrisponde a sette (7) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura

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

9.10. VOLTURA DELLA FORNITURA

La richiesta di voltura deve essere di norma sottoscritta sia dall'intestatario uscente del punto di consegna sia dal nuovo titolare.
In alternativa a quanto disposto dall'alinea precedente, la richiesta può essere inoltrata dal solo Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.
Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la lettura 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 lettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale che ha richiesto la cessazione del contratto, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.
I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al

precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.
Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'Utente finale entrante una dichiarazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

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

Nei casi di cui all'alinea precedente, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, e qualora il Gestore eserciti le facoltà previste sopra, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a)della dichiarazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b)dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è IEGA il punto di consegna in oggetto.

In quest'ultimo caso, 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 email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla voltura della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.
La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente; lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione della voltura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.
In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di voltura

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

9.10.1 VOLTURA A TITOLO GRATUITO

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto appartenente al medesimo nucleo familiare che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

a)presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
b)all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la lettura 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;
d)assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al presente paragrafo il Gestore:

a)provvede ad eseguire la voltura nei tempi sopra indicati;
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 nel rispetto del presente paragrafo.

9.11. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda un appuntamento con l'Utente entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente.
Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:

a)si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;

b)si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard di qualità specifico.

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 16 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.
Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato almeno ventiquattro (24) ore prima, secondo lo standard di qualità sotto riportato.
Riassumendo, il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generale di qualità in tema di appuntamenti concordati

Indicatore	*Standard generale*
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore/livello di pressione	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.
Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.
Il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente: il Gestore richiede una disponibilità all'Utente massima non superiore a tre (3) ore, corrispondente allo standard di qualità specifico.
In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità in tema di appuntamenti concordati

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

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

9.12. VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE

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.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

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

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

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

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

Indicatore	*Standard specifico*
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.
Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.
Anche in caso di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore osserva le stesse tempistiche per l'invio dell'esito della verifica all'utente e per la sostituzione del misuratore, calcolate a partire dalla data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio (10 giorni lavorativi).
Lo standard di qualità specifico di qualità per il "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi, se la verifica è effettuata in loco e, in caso si renda necessaria la rimozione del misuratore per eseguire la verifica in laboratorio, viene incrementato di ulteriori cinque (5) giorni lavorativi ed è quindi pari a quindici (15) giorni lavorativi.
In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").
Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

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

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

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

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

Lo standard di qualità specifico di qualità per il "tempo di sostituzione del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

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

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

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.

9.13. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

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

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

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

La bolletta informa l'Utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale in conformità alla normativa vigente.
Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità e vengono fornite indicazioni all'Utente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.
La bolletta indica il deposito cauzionale eventualmente versato dall'Utente finale.

Servizio guasti, informazioni e reclami
La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti.
La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

Comunicazioni dell'Autorità
I gestori adottano misure affinché, su richiesta dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, sia possibile l'inserimento in bolletta di comunicazioni destinate agli Utenti finali, della lunghezza massima di 400 caratteri.
Il testo di tali comunicazioni viene reso noto ai gestori tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato in tutte le bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati.
I gestori provvedono ad inserire nella prima pagina della bolletta un rinvio alla comunicazione, il cui testo può essere riportato nelle pagine successive.

Indicazione comparativa dei consumi
Al fine di promuovere l'uso efficiente delle risorse e la tutela dell'ambiente, il Gestore riporta in bolletta una indicazione, in forma grafica, che consenta all'Utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con riferimento almeno agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

Informazioni sulla tariffa applicata
La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'Utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva.

Quadro di sintesi
La bolletta riporta, in prima pagina, un Quadro di sintesi conforme nel linguaggio e nelle informazioni alla Deliberaz. 586/12. I gestori utilizzano un carattere di stampa facilmente leggibile con modalità grafiche liberamente determinate dagli stessi.
Il Quadro sintetico riporta:

a)le informazioni relative all'Utente finale e alla fornitura;
b)le informazioni relative al periodo di riferimento della fatturazione, alle letture e ai consumi;
c)le informazioni relative al servizio guasti ei recapiti per chiedere informazioni e presentare reclami;
d)il totale dovuto per la quota fissa;
e)il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
h)il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
i) l'eventuale bonus sociale;
j) in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;
k)gli eventuali addebiti/accrediti diversi da quelli derivanti dall'applicazione della tariffa del SII;
l) l'IVA;
m)l'importo totale della bolletta;
n)lo stato di pagamento delle precedenti bollette;

Nel Quadro di sintesi viene indicato se l'Utente finale:

a)è servito da un impianto di depurazione attivo;
b)non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale sia in corso attività di progettazione, realizzazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009;
c)non è servito perché l'impianto di depurazione risulta temporaneamente inattivo o è stato temporaneamente inattivo;
d) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale non è in corso alcuna attività di progettazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009.

Nel quadro di sintesi viene altresì inserito un apposito rimando alle informazioni di cui all'articolo 8 del D.M. 30 settembre 2009, fornite dal Gestore secondo le modalità e la periodicità ivi stabilite. Il Gestore può riportare nel Quadro di sintesi ulteriori informazioni, purché le informazioni obbligatorie rimangano facilmente leggibili.

Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali

Il Gestore indica in bolletta le modalità con cui l'Utente finale può ottenere le informazioni relative:
a)ai livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore; b) alla composizione analitica dell'acqua distribuita;
b)alle condizioni contrattuali di fo rnitura in vigore;
c)alle procedure di reclamo.

In bolletta inoltre è riportato il glossario

10.2. RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento considerato, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale (trasmessa secondo le modalità adottate dal Gestore e indicate in bolletta e opportunamente validata dal Gestore), ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

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

Il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno

Standard specifico per la periodicità di lettura del contatore

Indicatore	*Standard specifico*
Periodicità minima di lettura del contatore	2 letture all'anno < 3000 mc annui
Periodicità minima di lettura del contatore	3 letture all'anno > 3000 mc annui

Ciascun Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'Utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

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

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

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente negli anni pr cedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

10.3. PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA BOLLETTA

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 del presente articolo.

Il sopra esposto vincolo non viene applicato con riferimento:

a)alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

b)alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro inframese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

c)alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

10.4. 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) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 500 mc;

c) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui da 501 mc a 2000 mc;

d) 12 bollette all'anno, con cadenza mensile, per consumi medi superiori a 2000 mc.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:

a)utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;

b)procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico della periodicità di fatturazione/tempo di fatturazione –

Indicatore	***Standard specifico***
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi fino a 100 mc/anno	Ogni 6 mesi (2 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 101 fino a 500 mc/anno	Ogni 3 mesi (4 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 501 e 2.000 mc/anno	Ogni 2 mesi (6 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi superiori a 2.000 mc/anno	Ogni mese (12 bollette all'anno)

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

10.5. EMISSIONE DELLA BOLLETTA

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.

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione –

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

Su richiesta dell'Utente finale il documento di fatturazione può essere inviato anche con modalità telematiche.

10.5.1 DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il gestore può richiedere all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è uno strumento che assicura il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente, infatti non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli Utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il Gestore sia a conoscenza e agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal Gestore stesso. Tale esenzione si applica agli Utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di erogazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 45 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione qualora, effettuate le opportune verifiche, si riscontra la regolarità dei pagamenti da parte dell'utente.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale, può essere reintegrato dal gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi, salvo diverso accordo tra le parti.

10.5.2 BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la bolletta di chiusura entro il termine di quarantacinque (45) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, che coincide con il giorno di esecuzione, appunto, della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione

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

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

ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus residua a completamento del periodo di agevolazione.
Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

10.6. PAGAMENTO DELLA BOLLETTA
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 finale dai propri obblighi.
Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.
Il Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.
Il Gestore garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

a)contanti;
b)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 finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.
Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora calcolati secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento.
Standard specifico per il termine per il pagamento della bolletta

Indicatore	*Standard specifico*
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari

10.6.1 RATEIZZAZIONE
Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 80% l'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso viene riconosciuta all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo documentato tra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno successivo alla scadenza della relativa fattura.
Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nella scadenza della relativa fattura.

(migliorativo rispetto delibera Arera che indica entro il 10°g post scadenza)

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato..

10.7. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE
La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e

controlli presso il luogo di fornitura. La rettifica può anche essere richiesta dall'Utente, secondo le modalità esplicitate al paragrafo "Richieste di rettifica di fatturazione".
In caso di richiesta di rettifica da parte dell'Utente, il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di rettifica di fatturazione

Indicatore	*Standard specifico*
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.
In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard di qualità in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.
In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

11. MOROSITA'

11.1 PREAVVISO PER LA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO PER MOROSITÀ DELL'UTENTE

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'utente medesimo, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 2.9 punto g), un primo sollecito bonario di pagamento nel quale devono essere almeno riportati:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
   - la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
   - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
c) le modalità e i canali di contatto disponibili al pubblico con cui l'utente finale può comunicare
d) l'avvenuto pagamento: servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli commerciali presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva, comunque, la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute;
e) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
f) i recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

11.2 Procedura per la costituzione in mora

Solo dopo aver inviato all'utente finale il sollecito bonario di pagamento di cui alla precedente lettera d), il Gestore potrà avviare la procedura per la costituzione in mora.
La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:

1) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
2) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o PEC e dovrà riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti;
d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il
f) relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al paragrafo 2.9 punto g);
g) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
h) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura;
i) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
j) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
k) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
   - è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto ai punti 1) e 2) di cui sopra,
   - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dall'eventuale piano di rateizzazione, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a 40 giorni solari calcolati a partire dalla data di ricezione del sollecito bonario da parte dell'utente medesimo (o compiuta giacenza)

11.3 Procedura per la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso

La procedura di sospensione e/o disattivazione della fornitura è diversa a seconda che l'utente sia di tipo disalimentabile o non disalimentabile secondo la definizione indicata nella presente Carta.
In particolare per le utenze domestiche residenti morose disalimentabili, ovvero diverse da quelle dirette beneficiare di bonus sociale idrico non disalimentabili, la sospensione della fornitura può avvenire soltanto successivamente:

1) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
2) alla regolare messa in mora dell'utente finale moroso da parte del Gestore;

3) all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
4) al decorso dei termini, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta dirateizzazione;
5) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
6) all'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento alle utenze domestiche residenti morose, il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura:

a) decorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui l'utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al paragrafo 3.2.3 punto e) per un periodo di 18 mesi;
b) trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata. In questo caso le spese per la procedura di limitazione, inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle disalimentabili, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- le medesime utenze non abbiano provveduto, nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In caso di morosità delle utenze condominiali non essendo applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, il Gestore non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

- siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione,
- siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto.

Il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora, entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

In ogni caso la disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- qualora decorso il termine ultimo previsto per il pagamento (paragrafo 3.2.3 punto e), l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini (paragrafo 2.9 punto g)),
- nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, secondo la definizione riportata nella presente Carta, non sia tecnicamente possibile procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Per quanto riguarda invece le utenze domestiche residenti morose non disalimentabili, ovvero quelle dirette beneficiarie del Bonus Sociale Idrico, la limitazione della fornitura idrica (volta

comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno) è applicata qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
b) il Gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
c) siano decorsi i termini senza che l'utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile. La fornitura non può essere mai limitata/sospesa/disattivata :

- in assenza dei preavvisi scritti;
- per mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi (salvo diverso accordo con l'utente);
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

11.4. Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Qualora l'utente, successivamente alla limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, richieda la relativa riattivazione, dovrà saldare le fatture nonpagate.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Il relativo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:

T max: 2gg feriali

dalla comunicazione del pagamento (esibizione ricevuta di pagamento o sottoscrizione piano di rateizzazione con pagamento della 1^ rata prevista) o su richiesta della competente Autorità.

Si precisa che le richieste di riattivazione che giungono dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, sono trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

12. INFORMAZIONE E TUTELA

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.
In particolare la presente Carta, completa di tutti gli allegati, ed i Regolamenti del Servizio Idrico Integrato sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito internet del Gestore e dell'EGA. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito internet sia comunicate tramite avviso in fattura.

12.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

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

Il Gestore, inoltre, per garantire all'Utente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo, utilizza, oltre al call center, agli sportelli e alla bolletta, i seguenti strumenti:

- ✓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;

✓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.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura. Le informazioni riguardano:

- i componenti caratteristici espressi in ioni;
- il periodo di riferimento delle analisi effettuate;
- l'unità di misura utilizzata;
- i valori medi di parametro rilevati;
- i valori di riferimento fissati dalla legge e sono relative almeno ai seguenti parametri: PH, Residuo fisso 180°, Durezza, Conducibilità, Calcio, Magnesio, Ammonio, Cloruri, Solfati, Potassio, Sodio, Arsenico, Bicarbonato, Cloro residuo, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Manganese, Boro, Vanadio

Il Gestore rende disponibili le informazioni relative a:

- ai livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- alla composizione analitica dell'acqua distribuita;;
- alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- alle procedure di reclamo, in modo che siano accessibili a tutti i clienti finali nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage e con almeno un'ulteriore modalità.

Nei casi di erogazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità.
Il Gestore effettua, secondo propri "piani di intervento", un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile, indicando nella relazione annuale i risultati della ricerca.
Il Gestore si impegna inoltre a:

- rendere note agli Utenti le variazioni alle condizioni di erogazione 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 qualiquantitativi relativi al servizio erogato;
- informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- 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;
- 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.
Gli Utenti inoltre possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici del Gestore preposti alla gestione dei reclami.

12.2. RICHIESTE DA PARTE DELL'UTENTE

L'Utente può inoltrare al Gestore una comunicazione, formulata anche per via telematica, con la quale può esprimere:

- richieste di informazioni, qualora necessiti ottenere informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richieste di rettifica di fatturazione, qualora ritenga non corretti i corrispettivi fatturati in bolletta relativi a uno o più servizi del SII;
- reclami, qualora intenda esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, diversi dalle richieste scritte di informazione e/o rettifica di fatturazione.

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

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

12.2.1. RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".
In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

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

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

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve comunque essere informato dal Gestore sullo stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

12.2.2. RICHIESTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

L'Utente può richiedere al Gestore la rettifica delle fatture che ritiene motivatamente non corrette.
Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".
Al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è associato uno standard di qualità generale, come sotto riportato.

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

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

12.2.3. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio, nonché una qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta.

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

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti

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

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti passa da 30 giorni solari (DCO 665/14) a 30 giorni lavorativi.

12.2.4. PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

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 obbligatori descritti nel seguito.
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 finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.
Ai fini del rispetto dello standard specifico di qualità per la risposta a reclami scritti, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'Utente finale:
   i. il nome ed il cognome;
   ii. l'indirizzo postale o telematico;
   iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
   iv. il codice Utente;
   v. l'indirizzo di fornitura;

c)un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare;

d)un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

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

a)nome e cognome;

b)l'indirizzo di fornitura;

c)l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d)il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

L'Utente può in ogni caso presentare reclamo anche attraverso le Associazioni dei Consumatori. A tal fine il Gestore promuove, previa intesa con l'Ente di Governo dell'Ambito, apposite convenzioni o protocolli d'intesa.

12.2.5. CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE

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 alle lettere a) e b) del primo paragrafo:

a)la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b)la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;

c)le seguenti informazioni contrattuali:

i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono); ii. la tipologia di uso;

iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d)l'elenco della documentazione allegata.

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

a)la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b)l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con paragrafo "rilevazione consumi";

c)la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d)nel caso in cui l'Utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e)l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

f)il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

12.3. INDENNIZZI

Il Gestore attiva almeno una delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, privilegiando forme di conciliazione paritetiche predisposte dagli Enti locali o dall'Ente di Governo dell'ambito con le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori.

Tali procedure vengono adeguatamente pubblicizzate tramite la Carta del Servizio, nonché attraverso vari canali informativi di cui il Gestore dispone (sito internet, bollette, ecc..).

Nel caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ottenute in relazione ad un reclamo, sono a disposizione dell'Utente altre modalità risolutive indicate in bolletta ed esposte in modo chiaro ed esauriente nel sito web del Gestore, di seguito elencate:

a) richiesta in forma scritta al Gestore di un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 15 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente entro i successivi 20 giorni;

b) rivolgersi all'ufficio preposto alla Tutela degli Utenti istituito presso l'Ente di Governo dell'Ambito, attraverso:

- il servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'EGA riceve l'istanza sulla sua casella di posta elettronica e provvede a riscontrarla dopo i necessari approfondimenti;
- in orario di ricevimento degli Utenti, durante il quale gli stessi possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'EGA;

c) richiesta per la soluzione, in via non giudiziale, di attivazione della procedura di conciliazione prevista dall'EGA [presso sportelli, commissione o altro organo di arbitrato previsto dalla stessa EGA ex ARERA] e disciplinata da apposito Regolamento disponibile presso gli sportelli e scaricabile dal sito web aziendale;

d) l'utente può anche rivolgersi allo **Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente**, online sul sito dell'Arera (http://www.sportelloperilconsumatore.it/ - **n°verde 800.166.654**)

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'EGA ed è comunque facoltà dell'Utente percorrere ogni altra via giudiziale o stragiudiziale.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

12.5. TUTELA EGA

Gli Utenti, nel caso di mancata risposta e/o esito insoddisfacente della stessa a seguito della segnalazione o del reclamo presentato al Gestore, o nel caso in cui rilevino inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore, possono rivolgersi all'ufficio preposto alla Tutela degli Utenti istituito presso l'Ente di Governo dell'Ambito. Tale possibilità viene adeguatamente pubblicizzata dal Gestore, in particolare viene indicata nelle risposte ai reclami, insieme ai recapiti cui riferirsi.

Ufficio Tutela Utente – EGA	[Via Prefettura n. 14, CATANIA **Tel.** 095 4013042 **Fax** 095 4013043 - **email:** info@atoacquecatania.it **PEC:** consorzio@pec.atoacquecatania.it

Per l'attività di tutela dell'Utente l'Ente di Governo dell'Ambito garantisce:

- un servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'EGA riceve l'istanza sulla sua casella di posta elettronica e provvede a riscontrarla dopo i necessari approfondimenti;
- un orario di ricevimento degli Utenti, durante il quale gli stessi possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'EGA.

L'EGA pubblica sul proprio sito sulla home page la presente Carta.

12.6. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Viene assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al S.I.I., in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. 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 Gestore impiega al massimo 30 giorni lavorativi per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte dello stesso può essere denunciato dall'Utente all'Ente di Governo d'Ambito nei successivi 30 giorni lavorativi.

12.7. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE

Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

Il registro deve riportare i dati di qualità relativi all' ATI Catania nel quale il Gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi dei servizi telefonici privi dotati di albero fonico che devono essere registrati e comunicati all'Autorità in modo aggregati in cui il Gestore eroga il servizio.

12.8. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a predispone e a trasmettere all'ARERA un resoconto che contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta del Servizio, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Nel resoconto sono anche riportati il numero e l'entità dei rimborsi effettuati nell'anno di riferimento.

Tale resoconto è reso disponibile agli Utenti che ne fanno richiesta.

13. Tabella 1 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari		-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro

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

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

COMUNE DI BRONTE

La presente deliberazione viene letta, approvata e sottoscritta.

IL SINDACO
FIRRARELLO GIUSEPPE

IL SEGRETARIO GENERALE
BARTORILLA GIUSEPPE

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto, su conforme attestazione del Messo Comunale,

CERTIFICA

Che la presente deliberazione, in applicazione della L. R. 3.12.1991 n. 44, è stata affissa all'Albo Pretorio Comunale On Line per 15 giorni consecutivi dal 19-03-2021 al 03-04-2021 senza opposizioni o reclami.

Bronte,

IL CAPO DELLA I AREA
AFFARI GENERALI

ATTESTAZIONE DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Generale visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la presente deliberazione, in applicazione della L.R. 03.12.1991 n. 44 e successive modifiche ed integrazioni, è divenuta esecutiva il: 19-03-2021

[X] Perché è stata dichiarata immediatamente eseguibile (art. 12 comma 2, L.R. n. 44/91);
[ ] Perché decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art.12 comma 1, L.R. n.44/91);

Bronte li 19-03-2021

IL SEGRETARIO GENERALE

DELIBERA DI GIUNTA N. 25 del 19-03-2021