



**CARTA
DEL SERVIZIO DRICO INTEGRATO
DELL'ATO6 'ALESSANDRINO'**

- ANNO 2016 -

INDICE

I. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
ART. 1. PRINCIPI GENERALI DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (D.P.C.M. 29 APRILE 1999)	4
II. DEFINIZIONI	5
ART. 2. DEFINIZIONI	5
III. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	8
ART. 3. AMBITO DI APPLICAZIONE	8
ART. 4. AMBITO DI APPLICAZIONE IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII	8
IV. INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	9
ART. 5. TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER GLI ALLACCIAMENTI IDRICI	9
ART. 6. TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER GLI ALLACCIAMENTI FOGNARI (QUANDO ESEGUITI DAL GESTORE)	9
ART. 7. MODALITÀ DI RICHIESTA E CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER GLI ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI (QUANDO ESEGUITI DAL GESTORE)	9
ART. 8. TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO	10
ART. 9. TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO FOGNARIO (QUANDO ESEGUITI DAL GESTORE)	10
ART. 10. MODALITÀ E TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	10
ART. 11. TEMPO E MODALITÀ DI RIATTIVAZIONE E SUBENTRO NELLA FORNITURA	10
ART. 12. TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	11
ART. 13. MODALITÀ DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	11
ART. 14. MODALITÀ E TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	11
ART. 15. MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI VOLTURA	12
ART. 16. VOLTURA A TITOLO GRATUITO	12
ART. 17. TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	13
V. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	14
ART. 18. MODALITÀ DI RICHIESTA DEL PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI	14
ART. 19. TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI	14
ART. 20. CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI	14
ART. 21. VALIDITÀ DEL PREVENTIVO	14
ART. 22. PREVENTIVI STANDARDIZZABILI	14
ART. 23. TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI	15
ART. 24. TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	15
ART. 25. PREAVVISO MINIMO PER LA DISSETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	15
ART. 26. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	16
ART. 27. OBBLIGHI IN TEMA DI APPUNTAMENTO CONCORDATO IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII	16
ART. 28. TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	16
ART. 29. TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE	17
ART. 30. SOSTITUZIONE DEL MISURATORE	17
ART. 31. TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	17
ART. 32. TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	18
ART. 33. TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	18
ART. 34. OBBLIGHI RELATIVI AL PRONTO INTERVENTO IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII	18
VI. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	19
ART. 35. MODALITÀ DI ADDEBITO E FATTURAZIONE	19
ART. 36. TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	19
ART. 37. PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURA	19
ART. 38. PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	19
ART. 39. FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	20
ART. 40. TERMINI PER I PAGAMENTI	20
ART. 41. MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	20
ART. 42. MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI	20
ART. 43. TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	21
ART. 44. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE AL RICHIEDENTE DELLE SOMME NON DOVUTE A SEGUITO DI RETTIFICA	21
VII. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	22
ART. 45. CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE FINALE	22
ART. 46. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI	22
ART. 47. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI	22
ART. 48. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	22
ART. 49. PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI	22
ART. 50. CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	23

ART. 51.	RECLAMI SCRITTI MULTIPLI	24
VIII.	GESTIONE DEGLI SPORTELLI	25
ART. 52.	DIFFUSIONE E ORARIO DEGLI SPORTELLI	25
ART. 53.	TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	25
ART. 54.	OBBLIGHI E CONTENUTI MINIMI DELLO SPORTELLO <i>ONLINE</i>	25
IX.	QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI	26
ART. 55.	OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI PRIVI DI ALBERO FONICO	26
ART. 56.	OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI DOTATI DI ALBERO FONICO	26
ART. 57.	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO	26
ART. 58.	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO	27
ART. 59.	LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO	27
ART. 60.	MODALITÀ DI CALCOLO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI	27
ART. 61.	OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	27
ART. 62.	TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	28
X.	INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06.....	29
ART. 63.	MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06.....	29
ART. 64.	TEMPO PER L'INOLTRO DELLA RICHIESTA RICEVUTA DALL'UTENTE FINALE AL GESTORE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E/O DEPURAZIONE	29
ART. 65.	TEMPO PER L'INOLTRO ALL'UTENTE FINALE DELLA COMUNICAZIONE RICEVUTA DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E/O DEPURAZIONE	30
ART. 66.	TEMPO PER COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTA VARIAZIONE CONTRATTUALE	30
XI.	LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI (D.P.C.M 4 MARZO 1996)	31
ART. 67.	RISPETTO DEI LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO	31
ART. 68.	LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO PER LE UTENZE DOMESTICHE	31
ART. 69.	LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO PER LE UTENZE CIVILI NON DOMESTICHE E PER GLI ALTRI USI	31
ART. 70.	POTABILITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA	31
ART. 71.	CONTROLLI SULLA POTABILITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA	32
ART. 72.	QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA	32
ART. 73.	CRISI QUALITATIVE	32
ART. 74.	QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE - IMPEGNI DEL GESTORE	32
ART. 75.	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	33
ART. 76.	SERVIZIO DI EMERGENZA	33
ART. 77.	PRONTO INTERVENTO	33
ART. 78.	CRISI IDRICA DI SCARSITÀ	33
ART. 79.	TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	34
ART. 80.	DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	34
ART. 81.	SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE	34
XII.	LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII	35
ART. 82.	STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII	35
ART. 83.	STANDARD GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII	35
ART. 84.	STANDARD DI QUALITÀ DEFINITI DALL'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E DAL GESTORE DEL SII	35
ART. 85.	COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ ESPRESSI IN GIORNI	35
ART. 86.	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ	35
XIII.	INDENNIZZI AUTOMATICI.....	36
ART. 87.	CASI DI INDENNIZZO AUTOMATICO	36
ART. 88.	CASI DI ESCLUSIONE E SOSPENSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO.....	36
ART. 89.	MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO	36
XIV.	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE.....	37
ART. 90.	REGISTRAZIONE DI INFORMAZIONI E DATI CONCERNENTI LE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE	37
ART. 91.	VERIFICABILITÀ DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI REGISTRATI	37
ART. 92.	COMUNICAZIONE ALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO E ALL'AUTORITÀ D'AMBITO, PUBBLICAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI FORNITI	37
ART. 93.	INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE	37
XV.	VERIFICA DEI DATI	38
ART. 94.	AMBITO DI APPLICAZIONE	38
XVI.	TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI	39

I. PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1. Principi generali di gestione del servizio idrico integrato (d.P.C.M. 29 aprile 1999)

1.01 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Le regole riguardanti il rapporto fra il gestore ed i propri utenti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti gli utenti, in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

Il gestore si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

Il gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri utenti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

1.02 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Il gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il gestore si impegna, inoltre, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso il gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

1.03 PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90.

Il gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli utenti, raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

1.04 CORTESIA

Ogni misura è adottata per garantire che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

1.05 EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Il gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri utenti.

1.06 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

In ogni circostanza agli utenti vengono fornite notizie corrette, complete e comprensibili.

1.07 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli utenti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

II. DEFINIZIONI

Art. 2. Definizioni

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

accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo

acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica

albero fonico o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore

allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto

allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura

appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore

atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente

attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura)

autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore

decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 (di seguito: **d.P.C.M. 4 marzo 1996**) recante "Disposizioni in materia di risorse idriche", stabilisce fra le altre cose i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale (art. 4, comma 1, lett. g), della legge 5 gennaio 1994, n. 36)

decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 (di seguito: **d.P.C.M. 29 aprile 1999**) è lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato"

Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95

call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata

Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII

Autorità d'Ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.). Ha il compito di garantire gli utenti e la collettività circa la qualità dei livelli del servizio, ed il rispetto degli obblighi da parte del gestore

Cassa è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore

codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati

contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio

data di invio è:

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

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta

data di ricevimento è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta

dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

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

fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori

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

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

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

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

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

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

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

livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in bar

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

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

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

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

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

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

punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi. Per utenze preesistenti e contatori all'interno della proprietà privata, il punto di consegna diventa il confine di proprietà

punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega allo scarico dell'utente finale

reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità

richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito

richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII

RQSII (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO - DELIBERAZIONE 23 DICEMBRE 2015 655 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico) è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono

servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali

servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR

sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo

tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo

tipologia d'uso potabile è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico (acqua potabile destinata all'uso umano)
- uso civile non domestico (acqua potabile utilizzata per scopi collegati alle attività industriali, artigianali, commerciali e del settore terziario)
- uso agricolo zootecnico (acqua potabile utilizzata per le attività collegate a quelle agricole e zootecniche)
- uso pubblico

utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso

utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali

voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo

III. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Art. 3. Ambito di applicazione

3.01 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi tutti i gestori del SII (servizio idrico integrato), ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente (d.P.C.M. 29 aprile 1999):

a) per il **SERVIZIO ACQUEDOTTO**, agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile:

- uso civile domestico (acqua potabile destinata all'uso umano)
- uso civile non domestico (acqua potabile utilizzata per scopi collegati alle attività industriali, artigianali, commerciali e del settore terziario)
- uso agricolo zootecnico (acqua potabile utilizzata per le attività collegate a quelle agricole e zootecniche)
- uso pubblico

b) per il **SERVIZIO DI FOGNATURA e DEPURAZIONE**, agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura

Art. 4. Ambito di applicazione in caso di gestione separata del SII

4.01 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06*, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto della presente Carta dei Servizi, fatto salvo quanto prescritto all'art. 27 (*Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII*) e all'art. 34 (*Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII*).

() La tariffa è riscossa dal gestore del servizio idrico integrato. Qualora il servizio idrico sia gestito separatamente la relativa tariffa è riscossa dal gestore del servizio acquedotto, il quale provvede al successivo riparto tra i diversi gestori interessati.*

IV. INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Art. 5. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

5.01 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo:

- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici **senza sopralluogo**: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici **con sopralluogo**: 20 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

Art. 6. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari (quando eseguiti dal gestore)

6.01 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

6.02 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo:

- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari **senza sopralluogo**: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari **con sopralluogo**: 20 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

Art. 7. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari (quando eseguiti dal gestore)

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

7.02 Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

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

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere inoltre:

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

Art. 8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

8.01 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con il contestuale pagamento dello stesso, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

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

- Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori **semplici**: 15 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Percentuale minima di allacci idrici **complessi**, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta: 90% (STANDARD GENERALE)

Art. 9. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario (quando eseguiti dal gestore)

9.01 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

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

- Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori **semplici**: 20 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Percentuale minima di allacci fognari **complessi** realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta: 90% (STANDARD GENERALE)

Art. 10. Modalità e tempo di attivazione della fornitura

10.01 Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura.

- Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

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

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

Art. 11. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

11.01 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.

11.02 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.

- Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura **senza modifica della portata del misuratore**: 5 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura **con modifica della portata del misuratore**: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

11.03 La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro può essere presentata al gestore del SII - tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato - rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

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

Art. 12. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

12.01 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 ai sensi del successivo art. 13 commi 2 e 3 (*Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità*) e la data di riattivazione della fornitura.

- **Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità: 2 giorni feriali (STANDARD SPECIFICO)**

12.02 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (di cui sopra), le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre l'orario di chiusura degli sportelli nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

Art. 13. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

13.01 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.

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

13.03 La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

13.04 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.

Art. 14. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

14.01 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.

- **Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale: 7 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)**

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

14.03 La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'art. 39 (*Fattura di chiusura del rapporto contrattuale*).

14.04 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.

14.05 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un 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.

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.

- Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore: 90% (STANDARD GENERALE)

Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo art. 28 (*Tempo di intervento per la verifica del misuratore*) e del livello di pressione di cui all'art. 31 (*Tempo di intervento per la verifica 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 generale indicato sopra.

Art. 15. Modalità per la richiesta di voltura

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

15.02 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.

15.03 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

15.04 I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo art. 39 (*Fattura di chiusura del rapporto contrattuale*).

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

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

Art. 16. Voltura a titolo gratuito

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

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

16.02 Il gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti di cui al successivo art. 17 (*Tempo di esecuzione della voltura*);
- 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.

16.03 Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi e ad esclusione delle spese di bollo, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura in caso di decesso dell'intestatario del contratto.

Art. 17. Tempo di esecuzione della voltura

17.01 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.

- **Tempo massimo di esecuzione della voltura: 5 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)**

17.02 Nei casi di cui all'art. 15 comma 5 (*Modalità per la richiesta di voltura*), qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo *e-mail*, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

V. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Art. 18. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

18.01 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, fax.

Art. 19. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

19.01 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 da parte del gestore.

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

- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo: 20 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

Art. 20. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

20.01 Il preventivo deve contenere:

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

Art. 21. Validità del preventivo

21.01 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.

Art. 22. Preventivi standardizzabili

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

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

- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi

Art. 23. Tempo di esecuzione di lavori

23.01 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.

- Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta: 90% (STANDARD GENERALE)

23.02 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente art. 22 (*Preventivi standardizzabili*), la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

23.03 Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso:

- Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta: 90% (STANDARD GENERALE)

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

23.05 Nel caso di cui sopra, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Art. 24. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

24.01 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.

- Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore: 90% (STANDARD GENERALE)

24.02 Nel calcolo dello standard generale di cui sopra:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo art. 28 (*Tempo di intervento per la verifica del misuratore*), e del livello di pressione di cui all'art. 31 (*Tempo di intervento per la verifica 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 generale indicato sopra.

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

Art. 25. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

25.01 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 ai sensi di quanto disposto dal successivo art. 26 (*Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati*).

25.02 Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato:

- Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 24 ore: 95% (STANDARD GENERALE)

Art. 26. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

26.01 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.

- Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati: 3 ore (STANDARD SPECIFICO)

26.02 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII 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.

26.03 Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

26.04 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.

26.05 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.

Art. 27. Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII

27.01 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui all'art. 87 comma 1 (*Casi di indennizzo automatico*).

Art. 28. Tempo di intervento per la verifica del misuratore

28.01 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.

28.02 Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente art. 24 comma 2 (*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*):

- Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore: 90% (standard generale)

Nel calcolo dello standard generale:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione cui all'art. 31 (*Tempo di intervento per la verifica 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 generale indicato sopra

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

28.03 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, sul sito *internet* e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Art. 29. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

29.01 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.

29.02 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.

- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore **effettuata in loco**: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)
- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore **effettuata in laboratorio**: 30 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

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

Art. 30. Sostituzione del misuratore

30.01 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.

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

30.03 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.

- Tempo massimo di sostituzione del misuratore: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

30.04 Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'art. 24 (*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*), art. 25 (*Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato*) e art. 26 (*Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati*).

30.05 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.

30.06 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.

Art. 31. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

31.01 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.

- Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

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

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

Art. 32. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

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

- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: 10 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

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

Art. 33. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

33.01 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.

- Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore: 90% (STANDARD GENERALE)

Lo standard generale di cui sopra trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

33.02 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.

Art. 34. Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII

34.01 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui all'art. 33 (*Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*), nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui ai successivi articolo 61 (*Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento*) e articolo 62 (*Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*);
- c) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite il gestore del servizio di acquedotto.

VI. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Art. 35. Modalità di addebito e fatturazione

35.01 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'art. 37 (*Periodo di riferimento della fattura*), rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) **dati di lettura** (lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), **dati di autolettura** (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);
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), **dati di consumo stimati**.

35.02 Nel Regolamento d'utenza sono esplicitate le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

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

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

Art. 36. Tempo per l'emissione della fattura

36.01 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.

- Tempo massimo per l'emissione della fattura: 45 giorni solari

36.02 L'indicatore di cui sopra deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo art. 39 (*Fattura 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.

Art. 37. Periodo di riferimento della fattura

37.01 Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo art. 38 comma 1 (*Periodicità di fatturazione*).

37.02 Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento:

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

Art. 38. Periodicità di fatturazione

38.01 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 è differenziato come segue: (STANDARD SPECIFICO):
 - a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
 - b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
 - c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
 - d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

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

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

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

38.04 Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui sopra.

Art. 39. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

39.01 In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di 45 giorni solari.

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

39.03 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.

Art. 40. Termini per i pagamenti

40.01 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.

40.02 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.

Art. 41. Modalità e strumenti di pagamento

41.01 Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

41.02 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.

41.03 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.

Art. 42. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

42.01 Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente art. 38 (*Periodicità di fatturazione*).

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

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

42.04 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

42.05 Gli interessi di dilazione (*) non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 1 sia superata a causa di:

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

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

Art. 43. Tempo di rettifica di fatturazione

43.01 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 ai sensi del precedente art. 42 (*Modalità per la rateizzazione dei pagamenti*), e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

- Tempo massimo di rettifica di fatturazione: 60 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

Art. 44. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

44.01 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 di 60 giorni lavorativi, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

44.02 In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard (Tempo massimo di rettifica di fatturazione: 60 giorni lavorativi), fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

44.03 In deroga a quanto previsto al comma 1 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.

VII. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Art. 45. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

45.01 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.

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

Art. 46. Tempo di risposta motivata a reclami scritti

46.01 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.

46.02 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 50 (*Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione*).

- Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti: 30 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

Art. 47. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

47.01 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.

- Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni: 30 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

47.02 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 50 (*Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione*).

Art. 48. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

48.01 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.

- Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi: 95% (STANDARD GENERALE)

48.02 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 50 (*Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione*).

Art. 49. Procedura di presentazione dei reclami scritti

49.01 Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 4. 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.

49.02 Ai fini del rispetto dello standard specifico (Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti: 30 giorni lavorativi), 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.

49.03 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 in coerenza con quanto prescritto all'art. 35 comma 1 (*Modalità di addebito e fatturazione*);
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui all'art. 28 comma 3 (*Tempo di intervento per la verifica del misuratore*).

49.04 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).

Art. 50. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

50.01 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.

50.02 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al comma 1 lett. a e b:

- 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.

50.03 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui sopra di cui al comma 1 lett. a e b, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente art. 35 comma 1 (*Modalità di addebito e fatturazione*);
- 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.

Art. 51. Reclami scritti multipli

51.01 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi seguenti:

- 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)

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui sotto, ed all'indennizzo automatico di cui all'art. 87 (*Casi di indennizzo automatico*).

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico seguente:

- **Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni: 30 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)**

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

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui sotto, ed all'indennizzo automatico di cui all'art. 87 (*Casi di indennizzo automatico*);
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'art. 87 (*Casi di indennizzo automatico*), ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico seguente:

- **Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni: 30 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)**

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

- a) si applica quanto disposto dal Titolo X (*INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06*) della presente Carta dei Servizi;
- b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui all'art. 64 (*Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione*), ricorrano le soglie di cui al precedente comma 2 lett. b, il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito *internet* e su quello del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al comma 2 lett. b. In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui all'art. 63 comma 4 (*Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06*), e di cui all'art. 65 (*Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione*).

VIII. GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Art. 52. Diffusione e orario degli sportelli

52.01 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

52.02 Il gestore può presentare all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma 1 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite

52.03 Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

52.04 Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente comma 3;
- b) esentate dal monitoraggio degli indicatori di cui al successivo art. 53 (*Tempo di attesa agli sportelli*).

Art. 53. Tempo di attesa agli sportelli

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

- Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto: 95% (STANDARD GENERALE)
- 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 (STANDARD GENERALE)

Art. 54. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

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

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

IX. QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Art. 55. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

55.01 Il gestore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di *call center* (come definito all'art. 2) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'art. 57 (*Accessibilità al servizio telefonico*), all'art. 58 (*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*) e all'art 59 (*Livello del servizio telefonico*).

55.02 Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente comma 1, lett. b);
- b) esentate dall'obbligo di cui al precedente comma 1, lett. d, e dal monitoraggio degli indicatori di cui all'art. 57 (*Accessibilità al servizio telefonico*), all'art. 58 (*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*) e all'art 59 (*Livello del servizio telefonico*).

Art. 56. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

56.01 Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'art. 55 (*Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico*):

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

56.02 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 1, lett. a e b, nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

- a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
- b) tra i diversi servizi per gli operatori multiutility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

Art. 57. Accessibilità al servizio telefonico

57.01 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.

57.02 Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

- Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (*Accessibilità al servizio telefonico*): 90% (STANDARD GENERALE)

Art. 58. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

58.01 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.

58.02 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 reindirizzamento 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.

- Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico): ≤ 240 secondi (STANDARD GENERALE)

Art. 59. Livello del servizio telefonico

59.01 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.

- Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico): 80% (STANDARD GENERALE)

Art. 60. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

60.01 La rilevazione degli indicatori di cui all'art. 57 (*Accessibilità al servizio telefonico*), all'art. 58 (*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*) e all'art 59 (*Livello del servizio telefonico*) è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

60.02 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui all'art. 58 (*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*) e all'art 59 (*Livello del servizio telefonico*) tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente art. 56 (*Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico*) ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

60.03 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui all'art. 57 (*Accessibilità al servizio telefonico*), all'art. 58 (*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*) e all'art 59 (*Livello del servizio telefonico*) devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

Art. 61. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

61.01 Il gestore deve:

- a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, 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;
- b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi 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" seguita dai recapiti.

61.02 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento - ad esempio servizi telefonici di cui al presente Titolo IX (*QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI*) o attività commerciali. In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre un'opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

61.03 Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere 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.

Art. 62. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

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

- 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% (STANDARD GENERALE)

62.02 Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 1 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 reindirizzamento 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.

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

Art. 63. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06

63.01 Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto con le modalità di cui al comma 7 e nei tempi di cui all'art. 64 (*Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione*):

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

63.02 Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dall'art. 64 (*Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione*) e dall'art. 65 (*Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione*) è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui all'art. 87 (*Casi di indennizzo automatico*).

63.03 I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto di cui all'art. 64 (*Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione*) fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente finale al medesimo gestore nei termini indicati nella presente Carta dei Servizi per la determinata prestazione.

63.04 Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nella presente Carta dei Servizi per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui all'art. 87 (*Casi di indennizzo automatico*) al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

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

63.06 Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al comma 7 e nei tempi di cui all'art. 66 (*Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale*).

63.07 I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XIV (*OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE*).

Art. 64. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

64.01 Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

- Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione: 5 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

Art. 65. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

65.01 Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto.

- Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione: 5 giorni lavorativi (STANDARD SPECIFICO)

Art. 66. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

66.01 Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

- Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione inviate entro dieci (10) giorni lavorativi: 90% (STANDARD GENERALE)

XI. LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI (d.P.C.M 4 MARZO 1996)

Art. 67. Rispetto dei livelli minimi di servizio

67.01 Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996.

Art. 68. Livelli minimi di servizio per le utenze domestiche

68.01 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA

Per dotazione pro-capite giornaliera di acqua si intende il volume di acqua che l'utente può attingere nell'arco delle 24 ore.

Il contratto con l'utente menziona il numero di "dotazioni" assegnato all'utente e ad esso garantito.

- Dotazione pro-capite giornaliera di acqua per singolo abitante: non meno di 150 litri

68.02 PORTATA MINIMA

Per "portata" si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dalla Società all'impianto dell'utente).

- Portata minima per ogni unità abitativa: non meno di 0,10 l/s (un decilitro al secondo)

Questo valore si intende valido per abitazioni singole o bifamiliari, in ogni caso vale il livello di dotazione pro-capite definito all'art. 68 comma 1. Per forniture a numero di unità abitative superiori, la portata minima sarà garantita in funzione delle potenzialità della rete e subordinate alle disposizioni tecniche in sede di accettazione del preventivo di allacciamento idrico.

68.03 PRESSIONE MINIMA DI ESERCIZIO (CARICO IDRAULICO)

La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'utente idonee prescrizioni tecniche al momento della stipula del contratto di fornitura.

- Pressione minima di esercizio di 0,5 Kg/cm² corrispondenti a un "carico idraulico" di 5 m

68.04 PRESSIONE MASSIMA DI ESERCIZIO (CARICO MASSIMO)

Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale, salvo indicazione diversa stabilita in sede di accettazione del preventivo di allacciamento idrico.

- Pressione massima di esercizio pari a 7 Kg/cm², corrispondenti a un "carico idraulico" di 70 m

68.05 Le indicazioni, sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti commi 3 e 4, vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Art. 69. Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi

69.01 Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di dotazione pro-capite giornaliera di cui all'art. 68 comma 1 (Livelli minimi di servizio per le utenze domestiche) e di portata minima di cui all'art. 68 comma 2 vengono definiti di volta in volta nel contratto di fornitura. Per quanto riguarda invece i livelli minimi e massimi di pressione di cui all'art. 68 comma 4 e 5 sono validi i medesimi standard definiti per le abitazioni (destinazioni civili domestiche).

Art. 70. Potabilità dell'acqua distribuita

70.01 Le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal Decreto Legislativo 31/2001 s.m.i.

Art. 71. Controlli sulla potabilità dell'acqua distribuita

71.01 Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia conforme ai dettami del Dlgs. 31/2001, il gestore esegue sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici, chimico-fisici e organolettici. Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, anche in collaborazione con strutture esterne.

La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati e ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati piani di intervento, volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo parametrato alla minor incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

71.02 Su segnalazione al Servizio Assistenza Clientela, in caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il gestore garantisce l'intervento nell'arco delle 12 ore e, ove necessario, l'attivazione di una unità mobile di analisi.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione, il gestore esegue controlli sistematici su:

- funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a cura di personale del gestore;
- funzionalità delle infrastrutture di captazione, di adduzione, di accumulo e di distribuzione;
- qualità dell'acqua immessa nelle fognature e negli impianti di depurazione.

Art. 72. Qualità dell'acqua distribuita

72.01 Presso lo sportello del gestore è disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita in quella zona, e precisamente:

- la durezza totale, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro (gradi idrotimetrici, °F);
- concentrazione ioni idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità e deci mi di pH;
- residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180°C, espressa in milligrammi per litro;
- presenza di nitrati (NO₃), espressa in milligrammi per litro;
- presenza di nitriti (NO₂), espressa in milligrammi per litro;
- presenza di ammoniaca (NH₄), espressa in milligrammi per litro;
- presenza di fluoro (F), espressa in microgrammi per litro;
- presenza di cloruri (Cl), espressa in milligrammi per litro.

Art. 73. Crisi qualitative

73.01 Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, il gestore, avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare la Clientela e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza.

In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

73.02 Il gestore comunica altresì all'Autorità d'Ambito, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività della stessa, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

Art. 74. Qualità del servizio di fognatura e depurazione - Impegni del gestore

74.01 Il gestore si impegna ad utilizzare gli impianti in dotazione con la massima diligenza e secondo le migliori tecnologie a disposizione, al fine di garantire il rispetto dei limiti previsti dalle norme legislative e per una sempre migliore qualità ambientale.

74.02 Il gestore si impegna inoltre a mettere in atto un piano di investimenti che garantisca a regime le seguenti modalità di svolgimento del servizio:

- fognature nere adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano;
- le fognature nere o miste dotate di pozzetti di allaccio sifonati ed areati per evitare l'emissione di cattivi odori. Il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
- fognature bianche e miste strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni dieci anni per singola rete;
- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato, con avvio delle acque di prima pioggia alla rete nera e una rete bianca dotata di grigliatura dimensionata sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari a 15 anni;
- gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dalla legge. Gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da garantirne il rispetto; impianti monitorati attraverso telecontrollo, con verifica delle grandezze caratteristiche nei modi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.

Art. 75. Continuità del servizio

75.01 Il servizio deve essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno.

75.02 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

75.03 Il gestore si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Art. 76. Servizio di emergenza

76.01 Qualora, per i motivi di cui all'art. 75 comma 2 (*Continuità del servizio*) 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, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si può fare ricorso ad unità mobili di potabilizzazione e autobotti.

Art. 77. Pronto Intervento

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli utenti possono ricorrere al servizio telefonico di Pronto Intervento di cui all'art. 61 (Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento).

La tempestività di arrivo sul luogo dell'intervento è garantita dal seguente standard:

- **Tempo di arrivo sul luogo dell'intervento: entro 3 ore dalla segnalazione**

77.01 Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, i tempi di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile sono garantiti da:

- **Tempo di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile in seguito a riparazioni di emergenza entro 12 ore dalla segnalazione per condutture sino a 300 mm di diametro**
- **entro 24 ore dalla segnalazione per condutture di diametro superiore.**

Art. 78. Crisi idrica di scarsità

78.01 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 comprendono:

- 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.

Art. 79. Tempi di preavviso per interventi programmati

79.01 Nel caso di interventi programmati degli impianti e delle reti di distribuzione, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio si adotta il seguente standard (d.P.C.M. 4 marzo 1996):

- Tempo minimo di preavviso per la sospensione del servizio a seguito di lavori di manutenzione programmata: 2 giorni

Art. 80. Durata delle sospensioni programmate

80.01 I tempi di durata massima delle interruzioni programmate seguono lo standard (d.P.C.M. 4 marzo 1996):

- Durata massima della sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata: 24 ore

Art. 81. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

81.01 Il gestore svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione.

XII. LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Art. 82. Standard specifici di qualità contrattuale del SII

82.01 Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1 della presente Carta dei servizi.

Art. 83. Standard generali di qualità contrattuale del SII

83.01 Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2 della presente Carta dei servizi.

83.02 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui all'art. 53, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui all'art. 58, i livelli effettivi riferiti alla singola tipologia di prestazione, garantita in ciascun ATO, sono calcolati mediante la formula indicata nell'Allegato A dell'RQSII.

83.03 La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Art. 84. Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII

69.1 Qualora l'Autorità d'Ambito, anche su proposta del gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dalle Tabelle 1 e 2, ovvero riguardare prestazioni non previste dall'RQSII.

69.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 1 devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'art. 87 comma 1 (*Casi di indennizzo automatico*).

Art. 85. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

85.01 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre l'orario di chiusura degli sportelli dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

85.02 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Art. 86. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

86.01 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lett. a e b.

86.02 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lett. a e b, il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

XIII. INDENNIZZI AUTOMATICI

Art. 87. Casi di indennizzo automatico

87.01 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

87.02 L'indennizzo automatico base di cui sopra, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'art. 26 (*Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati*), è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Art. 88. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

88.01 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'art 86 comma 1 lett. a e b (*Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità*);
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

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

Art. 89. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

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

89.02 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente art. 88, comma 2 (*Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico*), dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

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

XIV. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Art. 90. Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

90.01 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.

90.02 Il registro di cui sopra deve riportare i dati di qualità relativi ad ogni singolo ATO nel quale il gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi di cui al precedente Titolo IX (*QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI*), che devono essere registrati e comunicati:

- a) all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in modo aggregato per tutti gli ATO in cui il gestore eroga il servizio;
- b) a ciascuna Autorità d'Ambito, relativamente all'ATO di competenza.

90.03 Per la registrazione delle informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale il gestore deve seguire quanto previsto dall'art.75 dell'RQSII.

Art. 91. Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

91.01 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo art. 92 (*Comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*) e assicurare il rispetto delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, il gestore deve:

- a) aggiornare il registro di cui all'art. 90 (*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale*) con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

91.02 Ogni anno l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'art. 90 (*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale*).

Art. 92. Comunicazione all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e all'Autorità d'Ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

92.01 Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e all'Autorità d'Ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente.

92.02 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare quanto previsto dall'art. 77 dell'RQSII.

Art. 93. Informazioni all'utente finale

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

XV. VERIFICA DEI DATI

Art. 94. Ambito di applicazione

94.01 La normativa prevede una la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità contrattuale comunicati dai gestori all’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (Titolo XII dell’RQSII).

94.02 79.2 L’Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai gestori ai fini del rispetto delle disposizioni dell’RQSII.

94.03 È fatta salva la facoltà dell’Autorità di avviare un procedimento nei confronti del gestore per l’irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall’Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dall’RQSII, sulla base degli elementi raccolti nei controlli effettuati.

XVI. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo 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 di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
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
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 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
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 della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole
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