

COMUNE DI SERINO

(Provincia di Avellino)

CARTA DEI SERVIZI

del Servizio Idrico Integrato

approvata con Delibera …… n. del

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 4
Articolo 1 Definizioni 4
Articolo 2 Fondamenti della carta -……8
Articolo 3 Indicatori di Qualità del SII 14

TITOLO II INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 17
Articolo 4 Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo... 17
Articolo 5 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici 17
Articolo 6 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari 17
Articolo 7 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari 17
Articolo 8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico 17
Articolo 9 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario 17
Articolo 10 Modalità e tempo di attivazione della fornitura 18
Articolo 11 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura 18
Articolo 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 18
Articolo 13 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 18
Articolo 14 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura 19
Articolo 15 Modalità per la richiesta di voltura 19
Articolo 16 Voltura a titolo gratuito 20
Articolo 17 Tempo di esecuzione della voltura 21

TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 21
Articolo 18 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 21
Articolo 19 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 21
Articolo 20 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori 21
Articolo 21 Validità del preventivo 22
Articolo 22 Preventivi standardizzabili 22
Articolo 23 Tempo di esecuzione di lavori 22
Articolo 24 Tempo massimo per l'appuntamento concordato 22
Articolo 25 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato 23
Articolo 26 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati 23
Articolo 27 Tempo di intervento per la verifica del misuratore 24
Articolo 28 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore 24
Articolo 29 Sostituzione del misuratore 24
Articolo 30 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione 25
Articolo 31 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione 25
Articolo 32 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento 25

TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE 26
Articolo 33 Modalità di addebito e fatturazione 26
Articolo 34 Tempo per l'emissione della fattura 26
Articolo 35 Periodo di riferimento della fattura 26

Articolo 36 Periodicità di fatturazione 27
Articolo 37 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale 27
Articolo 38 Termini per i pagamenti.....27
Articolo 39 Modalità e strumenti di pagamento.....28
Articolo 40 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....28
Articolo 41 Tempo di rettifica di fatturazione.....29
Articolo 42 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica 29

TITOLO V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE 29
Articolo 43 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale.....29
Articolo 44 Tempo di risposta motivata a reclami scritti.....30
Articolo 45 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni.....30
Articolo 46 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione 30
Articolo 47 Procedura di presentazione dei reclami scritti 30
Articolo 48 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione 31
Articolo 49 Reclami scritti multipli 32

TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI.....33
Articolo 50 Diffusione e orario degli sportelli.....33
Articolo 51 Tempo di attesa agli sportelli 33
Articolo 52 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online 33

TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI.....34
Articolo 53 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico.....34
Articolo 54 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico.....34
Articolo 55 Accessibilità al servizio telefonico.....34
Articolo 56 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico 34
Articolo 57 Servizio telefonico di Pronto Intervento e tempo di risposta 35

TITOLO VIII LIVELLI SPECIFICI QUALITÀ TECNICA DEL SII 35
Articolo 58 Durata massima della singola interruzione programmata 35
Articolo 59 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile ……35
Articolo 60 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura …… 35

TITOLO IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII 36
Articolo 61 Standard specifici di qualità contrattuale del SII 36
Articolo 62 Standard generali di qualità contrattuale del SII 38

TITOLO X INDENNIZZI AUTOMATICI.....39
Articolo 63 Casi di indennizzo automatico.....39
Articolo 64 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico .39
Articolo 65 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.....40

TITOLO XI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE INDICATORI 40
Articolo 66 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale 40
Articolo 67 Informazioni all'utente finale 40

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 - Definizioni

Ai fini della presente Carta 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;
- **ARERA (ex AEEGSI) o Autorità** è l'Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente, 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;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la

realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato** (**SII**) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione

dell'*unbundling* contabile del SII;

- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico;
  - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
  - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

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

Articolo 2 - Fondamenti della carta

2.1 Gestione del Servizio Idrico Integrato

Il Servizio Idrico Integrato del Comune di Serino viene gestito autonomamente attraverso l'utilizzo di mezzi e manodopera esterna, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica comunale e della raccolta delle acque è della reflue, nonché della loro depurazione.

Il servizio è erogato a circa 3234 utenze, coprendo il 100 % del fabbisogno della popolazione residente.

La rete acquedottistica si estende per circa 55,00 km, erogando circa nnn. 445.000,00 mc di acqua all'anno alle utenze allacciate.

Il gestore è tenuto:

- all'installazione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- alla sostituzione di tutti i contatori guasti e/o illeggibili;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

2.2 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi
- sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi
- pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
- Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Le norme contenute nel DPCM del 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;

- nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE;
- Le Delibere ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSII), n. 218/2016 (misura - TIMSII), n. 917/2017 (Regolazione della Qualità Tecnica – RQTI).

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

2.3 Principi fondamentali del servizio

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza.

Essa assicura la partecipazione dei cittadini ed indica precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore.

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

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

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

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza.

Efficacia ed efficienza

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.
Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

2.4 Dialogo tra utente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Al fine di semplificare le procedure il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure; si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
- metterà a disposizione dell'utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti tra ente ed utente.

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento per brevi comunicazione agli Utenti utili al miglioramento della qualità del servizio.

Le altre comunicazioni verranno diffuse tramite il sito istituzionale dell'ente e apposti avvisi

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili

alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

L'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio dell'Ente, ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo fax, mail, PEC etc.

2.5 Impegni del gestore

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità gestionale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

Il gestore somministra acqua, per usi potabili, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque non potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti con continuità per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di insufficienza della rete, forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

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

SERVIZIO	ACCESSO
Informazioni amministrative e tecniche	**Settore Tecnico** **indirizzo: Piazza Cicarelli, 1** **apertura: lunedì – mercoledì e venerdi dalle 9,00 alle 12.00** **martedì dalle 15,30 alle 17,30** **telefono: 0825594025 fax 0825592539** **e-mail: acquedotto@comune.serino.av.it** **PEC: protocollo.serino@asmepec.it**
Informazioni amministrative e contabili	Settore Amministrativo **indirizzo: Piazza Cicarelli, 1** **apertura: lunedì – mercoledì e venerdi dalle 9,00 alle 12.00** **martedì dalle 15,30 alle 17,30** **telefono: 0825594025 fax 0825592539** **e-mail: finanziario@comune.serino.av.it** **PEC protocollo.serino@asmepec.it**
Sito internet	http://www.comune.serino.av.it
AUTOLETTURA	Inserire modalità di comunicazione dell'AUTOLETTURA, link du internet, app da scaricare da Play Store e App Store, ecc..
PRONTO INTERVENTO Contatti Telefonici	Telefono….. 0825594025

2.6 Qualità dell'Acqua Distribuita

Il Gestore garantisce agli utenti il rispetto dei vigenti standard di legge previsti per la "qualità dell'acqua destinata al consumo umano". Presso gli sportelli del Gestore e sul sito Internet è disponibile un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, secondo le attività di controllo secondo il piano di campionamento adottato ai sensi del D.Lgs. 31/2001, suddiviso in Parametri Microbiologici e Parametri Chimici dell'acqua potabile.

2.7 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio di Serino.

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio e sostituisce la Carta dei Servizi Idrici precedentemente vigente, che si intende annullata.

2.8 Procedura di aggiornamento

Eventuali modifiche o integrazioni della presente Carta, saranno introdotte per tenere conto delle diverse condizioni al contorno o innovazioni normative, maturate nel frattempo.

Articolo 3 - Indicatori di qualità del SII

3.1 Al fine di definire i servizi e gli **STANDARD SPECIFICI** relativi alla qualità contrattuale e della Continuità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

INDICATORI SPECIFICI PER L'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:

a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
g) tempo di attivazione della fornitura;
h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
k) tempo di disattivazione della fornitura;
l) tempo di esecuzione della voltura;
m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
o) tempo di esecuzione di lavori semplici;

INDICATORI SPECIFICI DELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:

p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
t) tempo di sostituzione del misuratore;
u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
w) tempo per l'emissione della fattura;
x) periodicità di fatturazione;
y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta informazioni;
aa) tempo di rettifica di fatturazione;

INDICATORI SPECIFICI DELLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO:

bb) Durata massima della singola sospensione programmata;
cc) Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

dd) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

3.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli **STANDARD GENERALI** relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

INDICATORI GENERALI PER L'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
c) tempo di esecuzione di lavori complessi;

INDICATORI GENERALI LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
i) tempo medio di attesa agli sportelli;
j) accessibilità al servizio telefonico;
k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
l) livello del servizio telefonico;
m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

INDICATORI GENERALI DELLA QUALITA' TECNICA

o) Perdite idriche
p) Interruzioni del servizio
q) Qualità dell'acqua erogata
r) Adeguatezza del sistema fognario
s) Smaltimento fanghi in discarica
t) Qualità dell'acqua depurata

TITOLO II – INDICATORI E MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 4 - *Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo*

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici o fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Articolo 5 - *Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici*

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

Articolo 6 - *Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari*

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

Articolo 7 - *Modalità di inoltro delle richieste al Gestore*

Le richieste di:

- preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari;
- attivazione della Fornitura;
- riattivazione o subentro;
- disattivazione della Fornitura;
- Reclamo;
- Informazioni;

potranno essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.
Tali mezzi di comunicazione sono esposti in fattura.

Articolo 8 - *Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico*

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

Articolo 9 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

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

Articolo 10 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura

10.1 Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

10.2 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.

Articolo 11 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

11.1 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.

11.2 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.

11.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 61, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Articolo 12 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

12.1 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 Articolo 13, commi13.2 e 13.3e la data di riattivazione della fornitura.

Articolo 13 - Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

13.1 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.

13.2 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 lo Sportello Utente.

13.3 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 13.2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

13.4 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.

Articolo 14 - Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

14.1 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.

14.2 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'Articolo 37.

14.3 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.

14.4 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve

garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 27, comma 27.2.

Articolo 15 - Modalità per la richiesta di voltura

15.1 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.

15.2 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.

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

15.4 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 Articolo 39.

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

a) richiedere all'utente 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.

Articolo 16 - Voltura a titolo gratuito

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

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

16.2 Nel caso di cui al precedente comma 16.1, il gestore:
   a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 17;
   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.

16.3 Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, sarà addebitato dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 16.1.

Articolo 17 - Tempo di esecuzione della voltura

17.1 Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Articolo 15 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

17.2 Nei casi di cui all'Articolo 15, comma 15.5, 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, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4.

Titolo III - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 18 - Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

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

Articolo 19 - Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 20 - Contenuto del preventivo per l'esecuzione di lavori

20.1 Il preventivo indicherà tutti i dati necessari alla rintracciabilità della richiesta, i dati identificativi del richiedente, gli elementi dei lavori da eseguire, il corrispettivo e tutti i dati necessari previsti e indicati nell'RQSII (Delibera 655/2106 ARERA).

Articolo 21 - Validità del preventivo

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.

Articolo 22 - Preventivi standard

Il gestore mette a disposizione dell'Utenza Preventivi Standard per alcune tipologie di prestazioni. Tali Preventivi sono messi a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale come allegati alla carta dei Servizi e sul sito *internet*. Tali preventivi non necessitano di sopralluogo e rientrano in tale Standard Specifico.

Articolo 23 - Tempo di esecuzione di lavori

23.1 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.

23.2 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente Articolo 22, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

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

23.4 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.

23.5 Nel caso in cui si applichi il precedente comma 23.4, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Articolo 24 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato

24.1 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.

Articolo 25 - Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

25.1 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 Articolo 26.

25.2 Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato all'Articolo 62.,

Articolo 26 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

26.1 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.

26.2 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.

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

26.4 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.

26.5 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.

Articolo 27 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore

27.1 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.

27.2 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 Articolo 24, comma 24.2.

27.3 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*.

Articolo 28 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

28.1 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.

28.2 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Articolo 61, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

28.3 Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'Articolo 61, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contradditorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Articolo 29 - Sostituzione del misuratore

29.1 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, 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.

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

29.3 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.

29.4 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'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26.

29.5 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.

29.6 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.

Articolo 30 - Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

30.1 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.

30.2 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.

30.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore addebita 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*.

Articolo 31 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

31.1 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.

31.2 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.

Articolo 32 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

32.1 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.

32.2 Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 68, comma 68.1, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

32.3 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 si attiverà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Titolo IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 33 - Modalità di addebito e fatturazione

33.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Articolo 34, 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, come definita all'Articolo 1;
b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;
c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

33.2 Il gestore esplicita chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

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

Articolo 34 - Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.

Articolo 35 - Periodo di riferimento della fattura

35.1 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.

35.2 Tale vincolo non viene applicato con riferimento:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad 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.

Articolo 36 - Periodicità di fatturazione

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

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

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 36.1, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Gli uffici sono in fase di riorganizzazione, temporaneamente le fatturazioni saranno soltanto due annuali.

Articolo 37 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

37.1 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 cui all'Articolo 35,

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

37.3 Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta, per il periodo di competenza fatturato in bolletta.

37.4 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.

Articolo 38 - Termini per i pagamenti

38.1 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.

38.2 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non saranno imputati all'utente finale.

Articolo 39 - Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore mette a disposizione dell'Utente le seguenti modalità di pagamento :

a) Versamento presso tesoreria comunale (gratuito) ;
b) domiciliazione bancaria;
c) bollettino postale.

Articolo 40 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

40.1 Il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse all'utente nel corso degli ultimi 24 mesi.

40.2 Qualora sussistano le condizioni per la rateizzazione, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità mensile, salvo un diverso accordo fra le parti.

40.3 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.

40.4 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.

40.5 Gli interessi di dilazione non saranno applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 40.1 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;

40.6 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.

Articolo 41 - Tempo di rettifica di fatturazione

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 Articolo 40, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Articolo 42 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

42.1 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 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

42.2 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 42.1, 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.

Titolo V RECAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 43 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

43.1 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.

43.2 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.

Articolo 44 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

44.1 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.

44.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 48.

Articolo 45 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

45.1 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.

45.2 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 Articolo 48.

Articolo 46 -Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

46.1 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.

46.2 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 Articolo 48.

Articolo 47 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

47.1 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 47.4. Il gestore farà 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.

47.2 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.

47.3 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).

Articolo 48 - *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione*

48.1 Il gestore formula 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.

48.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 47.1, lettere 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:

- il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
- la tipologia di uso;
- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d) l'elenco della documentazione allegata.

48.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 47.1, lettere 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 Articolo 33, comma 33.1;
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.

Articolo 49 - Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 47, comma 47.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 63. 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 di cui all'Articolo 61, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 47, comma 47.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 63.

49.1 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 all'Articolo 61, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 63;

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'Articolo 63, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61.

Titolo VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 50 – Sportello Utente

50.1 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello 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.

50.2 Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del gestore.

Articolo 51 - Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successivo Articolo 62.

Articolo 52 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

52.1 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 telefonici per contattare il gestore.

52.2 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.

Titolo VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Articolo 53 – Servizio Telefonico

Il gestore provvede a:

a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici;

b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 12 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) rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

Articolo 54 - Servizi telefonici dotati di albero fonico

Il gestore, qualora dotato di un servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo 53:

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.

Articolo 55 - Accessibilità al servizio telefonico

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.

Articolo 56 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

56.1 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.

56.2 L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

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

Articolo 57 - Servizio telefonico di Pronto Intervento e Tempo di Risposta

57.1 Il gestore provvede a comunicare sulla carta dei Servizi, sul proprio sito internet e a riportare su ogni singola bolletta i recapiti del Servizio di Pronto Intervento (eventualmente con più recapiti e modalità di contatto fra servizio diurno e notturno);

57.2 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.

Titolo VIII LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA DEL SII

Articolo 58 – Durata massima della singola sospensione programmata

58.1 La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

Articolo 59 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

59.1 Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Articolo 60 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

60.1 Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Titolo IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Articolo 61 - *Standard specifici di qualità contrattuale del SII*

Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 27	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 28	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 34	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 36	Cfr. comma 38.1

Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 44	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 45	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 41	60 giorni lavorativi
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

Articolo 62 - *Standard Generali di qualità contrattuale del SII*

Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, sono definiti:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII Indicatore	**Livello generale**
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, 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%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 32, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 46, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 51, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 51, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 55, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %

Per quanto riguarda gli Standard Generali di Qualità Tecnica del SII, e cioè dei seguenti Indicatori:

a) Perdite idriche
b) Interruzioni del servizio
c) Qualità dell'acqua erogata
d) Adeguatezza del sistema fognario
e) Smaltimento fanghi in discarica
f) Qualità dell'acqua depurata

Si rimanda alle modalità di determinazione dettate nella Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr.
I valori degli standard ottenuti dal Gestore saranno pubblicati sul sito Internet del gestore.

Titolo X INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 63 - *Casi di indennizzo automatico*

63.1 In caso di mancato rispetto degli **STANDARD SPECIFICI** di qualità definiti all'Articolo 61, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

63.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 63.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26, 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.

Articolo 64 - *Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico*

64.1 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 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 o cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi .

- nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

Articolo 65 - *Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico*

65.1 Il gestore accredita 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.

65.2 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 del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 64, comma 64.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

65.3 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".

Titolo XI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEGLI INDICATORI

Articolo 66 - *Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale*

Il gestore predispone 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.

Articolo 67 - *Informazioni all'utente finale*

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, comunica a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura 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.