



REGIONE LIGURIA

PROVINCIA DI SAVONA

AMBITI TERRITORIALI OTTIMALI CENTRO OVEST “DEL SAVONESE”



**ATO CENTRO OVEST 2 (L.R. 1/2014)
CONVENZIONE PER LA REGOLAZIONE DEI RAPPORTI TRA L'ENTE DI
GOVERNO D'AMBITO E IL GESTORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

ALLEGATO E – CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AGGIORNAMENTO 2023

INDICE

1	ASPETTI GENERALI.....	1
1.1	LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (S.I.I.).....	1
1.2	PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SII.....	2
1.3	DEFINIZIONI.....	2
2	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
2.1	DIRITTO ALL'ACQUA.....	6
2.2	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	7
2.3	QUALITÀ E SICUREZZA.....	7
2.4	CONTINUITÀ.....	7
2.5	PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E INFORMAZIONE.....	7
2.6	CORTESIA.....	7
2.7	EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITA'.....	8
2.8	CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	8
2.9	FACILITAZIONI PARTICOLARI.....	8
2.10	RISPETTO DELLA PRIVACY.....	8
2.11	CORRETTO UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA.....	9
2.12	CORRETTO E RAZIONALE USO DELL'ACQUA.....	9
3	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	9
3.1	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E RAPPORTO CON IL CLIENTE.....	10
3.1.1	Sportello fisico, servizi telefonici e altri canali di comunicazione.....	10
3.1.2	Facilitazione per utenze particolari.....	11
3.1.3	Sito Web.....	11
3.1.4	Tempo di attesa allo sportello fisico.....	11
3.1.5	Tempo di attesa per il servizio telefonico.....	12
3.1.6	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI).....	12
3.1.7	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni.....	12
3.1.8	Richieste scritte di informazioni.....	12
3.1.9	Preventivi di esecuzione allacci e lavori.....	12
3.1.10	Rispetto degli appuntamenti concordati.....	13
3.1.11	Verifica della funzionalità del misuratore.....	13
3.1.12	Verifica del livello di pressione.....	13
3.1.13	Sostituzione del misuratore.....	13
3.1.14	Crisi idrica.....	13
3.1.15	Diritto di accesso agli atti.....	13

3.2	GESTIONE DEI RECLAMI.....	14
3.2.1	Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente finale e Gestore.....	14
3.2.2	Organi di tutela interni.....	15
3.2.3	Reclami scritti multipli.....	15
3.2.4	Tempo di risposta motivata a reclami scritti.....	15
3.3	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	15
3.3.1	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici.....	15
3.3.2	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari.....	15
3.3.3	Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico di una nuova utenza.....	16
3.3.4	Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario.....	16
3.3.5	Modalità e tempo di attivazione della fornitura.....	16
3.3.6	Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura.....	16
3.3.7	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità.....	16
3.3.8	Modalità e tempo di disattivazione della fornitura.....	16
3.3.9	Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità.....	17
3.3.10	Tempo e modalità di esecuzione della voltura.....	17
3.3.11	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici.....	18
3.3.12	Tempo di esecuzione di lavori.....	18
3.3.13	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....	18
3.3.14	Tempo massimo per l'appuntamento concordato.....	18
3.3.15	Tempo di intervento per la verifica del misuratore.....	18
3.3.16	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore.....	19
3.3.17	Sostituzione del misuratore.....	19
3.3.18	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione.....	19
3.3.19	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione.....	19
3.3.20	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.....	20
3.3.21	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.....	20
3.3.22	Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.....	20
3.3.23	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	20
3.4	FATTURAZIONE, PAGAMENTI E RATEIZZAZIONE.....	20
3.4.1	Rilevazione dei consumi.....	20
3.4.2	Periodicità di fatturazione.....	21
3.4.3	Tempo per l'emissione della fattura.....	21
3.4.4	Rettifica della fatturazione.....	22
3.4.5	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione.....	22
3.4.6	Tempo di rettifica di fatturazione.....	22
3.4.7	Modalità di pagamento.....	22

3.4.8	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....	22
3.4.9	Prescrizione.....	23
3.5	MOROSITÀ.....	23
3.6	BONUS IDRICO O BONUS ACQUA.....	24
3.6.1	Cosa devono fare i cittadini per ottenere i bonus per disagio economico.....	25
3.6.2	Come avverrà l'erogazione automatica dei bonus.....	25
3.6.3	Come si calcola il bonus acqua.....	25
4	SPECIFICHE DELL'ACQUA E DEI SERVIZI TECNICI ACQUEDOTTO-FOGNATURA- DEPURAZIONE	26
4.1	SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	26
4.1.1	Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua.....	26
4.1.2	Portata di esercizio.....	26
4.1.3	Pressione minima e massima.....	26
4.1.4	Prelevamenti da fonte autonoma.....	27
4.2	SERVIZIO DI FOGNATURA.....	27
4.2.1	Controlli.....	27
4.3	SERVIZIO DI RACCOLTA E DEPURAZIONE.....	27
4.3.1	Controlli.....	27
4.4	ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO.....	28
5	RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	28
5.1	IL SISTEMA DI MONITORAGGIO.....	28
5.2	INDENNIZZI.....	28
6	LE REGOLE DI BASE.....	29
7	INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA.....	29
8	INFORMAZIONI SU UNITA' DI MISURA, LETTURE E CONSUMI.....	30
9	DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL S.I.I.....	30
10	VALIDITA' DELLA CARTA DEL S.I.I.....	30

ALLEGATI

- Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici
- Allegato A – Addendum standard specifici continuità del servizio di acquedotto – Regolazione della qualità tecnica (RQTI)
- Allegato B - Addendum Delibera 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr - Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)

1 ASPETTI GENERALI

1.1 LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (S.I.I.)

La Carta del Servizio Idrico Integrato inteso come insieme dei servizi di distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere i livelli di qualità che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati. Gli obiettivi principali della Carta del SII sono:

- Il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- Il miglioramento del rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

La presente Carta del Servizio è stata predisposta dal Gestore consultando le associazioni dei consumatori e approvata dalla Provincia di Savona quale Ente di Governo d'Ambito con Deliberazione di C.P. n. 55/2023. La principale normativa di riferimento che disciplina i contenuti di questa Carta è essenzialmente riconducibile a:

- D.P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 04/03/1996 "Principi in materia di risorse idriche";
- D.P.C.M. 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del S.I.I.";
- Legge n.244/2007 (art.2, comma 461);
- Deliberazione ARERA 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 e s.m.i.;
- Deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i. che ha approvato la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII);
- Deliberazione ARERA 209/2016/E/COM del 5 maggio 2016 e s.m.i. che ha approvato il Testo integrato Conciliazione (TICO);
- Deliberazione ARERA 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e s.m.i. che ha approvato "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale" (TIMSII);
- Deliberazione ARERA 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 e s.m.i. che ha approvato il Testo integrato dei corrispettivi del servizio idrico integrato (TICSI);
- Deliberazione ARERA 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e s.m.i. che ha approvato il testo integrato del bonus sociale idrico (TIBSI);
- Deliberazione ARERA917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 e s.m.i. che ha approvato la Regolamentazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI);
- Deliberazione ARERA 311/2019R/IDR del 16 luglio 2019 e s.m.i. che ha approvato "Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato" (REMSI).

Per il servizio di acquedotto, la Carta del Servizio si riferisce a tutti gli usi civili domestici, civili non domestici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati ecc) ed altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali, terziario in genere compreso l'uso per soggiorno turistico, con esclusione di quello produttivo.

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato viene resa disponibile all'Utente, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su semplice richiesta dell'Utente stesso e direttamente sul sito web.

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

- Fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta del Servizio Idrico Integrato si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i Regolamenti;

- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- Indica le modalità di gestione dei reclami e delle richieste di informazione da parte degli Utenti e delle relative risposte da parte del Gestore;
- Indica le modalità per proporre forme conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta del Servizio Idrico Integrato. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, fatti salvi eventuali casi in deroga, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario come riportato nel successivo paragrafo "5.2 INDENNIZZI"

La carta del Servizio Idrico Integrato viene pubblicata sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito.

La carta del Servizio Idrico Integrato è soggetta a revisione ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti.

1.2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SII

VOCE	RIFERIMENTI - CONTATTI
Gestore	C.I.R.A. S.R.L.
Indirizzo (Sede Legale)	Loc. Piano 6/A – 17058 Dego (SV)
Email - PEC	Email: servizioclienti@ciraservizioidrico.it Email: reclami@ciraservizioidrico.it PEC: consorziocirasu@pcert.postecert.it
VOCE	RIFERIMENTI - CONTATTI
Sito Web	www.ciraservizioidrico.it
Numero Verde Commerciale (gratuito da rete fissa e mobile)	800.713640
Numero Verde Pronto Intervento (gratuito da rete fissa e mobile)	800.991123

1.3 DEFINIZIONI

Ai fini di una corretta comprensione dei contenuti della presente Carta da parte dell'Utente finale, si riportano le definizioni dei termini tecnici utilizzati, coerentemente con le disposizioni regolatorie e della normativa di settore vigenti. Per quanto non espressamente compreso nel presente articolo, si rimanda alle definizioni previste dalla regolazione dell'ARERA:

- **Accettazione del preventivo:** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo che avviene con il pagamento dell'importo dei lavori indicato;
- **Acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla fornitura idrica;
- **Albero fonico o IVR (interactive voice response):** 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 rappresentato dal misuratore idrico posto al limite di proprietà. Qualora l'impianto interno dell'Utente finale sia stato realizzato precedentemente l'affidamento della gestione ed il misuratore sia posto in proprietà privata, per punto di consegna si intende il tratto di tubazione posto al limite della proprietà privata;
- **Allacciamento fognario:** è la condotta con i relativi manufatti di ispezione di proprietà del privato, compresa tra l'edificio e la fognatura comunale, che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico alla pubblica fognatura;
- **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito):** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006 e successive modificazioni ed integrazioni, sono organizzati i servizi idrici e

sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'ambito individuato dalla Regione;

- **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, la cui richiesta spetta al richiedente;
- **Attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **Autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), istituita ai sensi della legge n. 481/95 e successive modifiche ed integrazioni;
- **Bolletta o documento di fatturazione o fattura:** è il documento che il Gestore trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- **Bonus sociale idrico:** è il bonus idrico introdotto dall'Autorità con deliberazione 897/2017/R/IDR – in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016;
- **Bonus idrico integrativo:** è il bonus idrico eventualmente garantito dal Gestore ad integrazione del bonus sociale idrico sul territorio di propria competenza di cui all'art 8 del TIBSI e successive modifiche e/o integrazioni;
- **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;
- **Canali web:** sono i canali digitali messi a disposizione dell'Utente finale per consentire e facilitare l'accesso alle informazioni e le comunicazioni con il Gestore;
- **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;
- **Cause di forza maggiore:** sono atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili, non imputabili al Gestore tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- **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, oppure la disdetta d'ufficio da parte del Gestore per i motivi previsti dal Regolamento d'utenza;
- **Codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **Consumi fatturati:** sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- **Consumi rilevati/effettivi:** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture in un determinato arco temporale;
- **Consumo medio annuo (Ca):** è definito per ciascun Utente finale sulla base dei consumi ottenuti da due rilevazioni effettive, (mis 1 e mis 2) raccolte o derivanti da autoletture disponibili al Gestore in un periodo di almeno 300 giorni solari (Ng). La differenza tra i dati di misura effettivi (mis 2 – mis 1) viene divisa per Ng, moltiplicata per i giorni dell'anno (365) e per la percentuale di variazione del consumo annuo degli ultimi 3 anni, osservato fino all'anno precedente. Il gestore è tenuto a determinare il coefficiente Ca per ogni Utente finale entro il 31 luglio di ogni anno;
- **Consumo stimato:** è la stima dei dati di misura, effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità, per un Utente finale, delle letture non rilevabili da parte del personale incaricato dal Gestore e/o non fornite con autoletture, relativamente ad un intervallo temporale determinato. Il consumo stimato si ottiene dividendo il consumo medio annuo (Ca), disponibile per l'utenza interessata, per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale, in giorni solari, per cui è necessario effettuare la stima (Ns);
- **Contratto di fornitura/utenza:** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- **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 e tecnica del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai Gestori all'Autorità;
- **Deposito cauzionale:** è una somma in denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data del riaccredito;
- **Depuratore:** ogni struttura tecnica che dia luogo, mediante applicazione di idonee tecnologie, ad una riduzione del carico inquinante del refluo ad essa convogliato dai collettori fognari;
- **Disattivazione della fornitura:** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Ente di governo dell'ambito (EGA):** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione del contratto di fornitura in essere tra il Gestore e l'Utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo Utente; è anche la fattura emessa occasionalmente per esigenze tecniche del software al variare di uno o più elementi base del calcolo, tale da richiedere l'emissione di una fattura straordinaria a chiusura della fase di influenza del dato elemento;
- **Fattura di periodo:** è la fattura emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Gestore ed Utente finale;
- **Fognatura mista:** rete fognaria che canalizza sia le acque reflue urbane che le acque reflue meteoriche;
- **Fognatura separata:** la rete fognaria costituita da due canalizzazioni, la prima delle quali adibita alla raccolta ed al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento, dotata o meno di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, e la seconda adibita alla raccolta ed al convogliamento delle acque reflue urbane unitamente alle eventuali acque di prima pioggia;
- **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;
- **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 gli standard specifici di qualità previsti dalla RQSII o nei casi previsti dalla REMSI;
- **Lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;
- **Lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **Lettura:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore che può anche essere acquisita da remoto anche attraverso strumenti di telemisura installati sull'impianto dell'utente finale;
- **Limitazione della fornitura:** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **Livello di pressione:** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta 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/contatore:** è il dispositivo normalmente posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **Misuratore/contatore non accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte del Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- **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, generalmente espressa in metri cubi orari (mc/h) o in litri al secondo (l/s);
- **Prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuato dal Gestore;
- **Procedura ADR o Procedura;** procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita e regolata dalla Direttiva 2013/II/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015 n. 130, attuativo della Direttiva 2013/II/UE e successive modifiche ed integrazioni;
- **Pozzetto di ispezione e prelievo:** manufatto predisposto per il controllo quali-quantitativo delle acque di scarico e per il prelievo dei campioni, posto sulla condotta di scarico all'interno ed al limite della proprietà privata.
- **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. Il punto di consegna dell'acquedotto è solitamente individuato nel misuratore posto dal Gestore o dal limite di proprietà nel caso di misuratori posti all'interno di aree private;
- **Punto di scarico della fognatura:** è il punto in cui la condotta privata di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
- **Quantitativo essenziale di acqua;** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 lt/abitante/giorno (corrispondente a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **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 e dalla presente Carta dei Servizi, 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 o della limitazione della stessa;
- **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, ossia di ciascuno dei servizi che lo compongono, emanato dall'ARERA con la delibera 655/2015/R/Idr e successive modifiche e d integrazioni;
- **RQTI;** è il testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei servizi che lo compongono, emanato dall'ARERA con la delibera 917/2017 e successive modifiche ed integrazioni;
- **Servizio conciliazione:** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'art. 1, comma 1, lett. t, del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o Utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E, come successivamente modificato ed integrato;
- **Servizio idrico integrato (SII):** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da 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 del SII;
- **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richiedere 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;
- **Sopralluogo:** è l'accertamento effettuato per verificare le condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;

- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore, per richieste 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;
- **TICSI:** è l'Allegato A alla Deliberazione ARERA 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni, avente ad oggetto " Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- **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
 - Sotto-tipologia:
 - Uso domestico residente;
 - Uso domestico non residente;
 - Uso condominiale
 - Uso civile non domestico
 - Sotto-tipologia:
 - Uso industriale;
 - Uso artigianale e commerciale;
 - Uso agricolo e zootecnico;
 - Uso pubblico non disalimentabile;
 - Uso pubblico disalimentabile
 - Altri usi
- **TIBSI:** è il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua ad uso domestico agli utenti economicamente disagiati emanato dall'ARERA con al Delibera 897/2017/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni;
- **TIMSII;** è il testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale emanato dall'ARERA con Delibera 218/2016/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni;
- **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;
- **Utenti indiretti:** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **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;
- **Utente finale disalimentabile:** è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **Utente finale non disalimentabile:** è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- **Utenti particolari:** sono i portatori di handicap, gli anziani, gli indigenti e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative ASL del comune di appartenenza;
- **Voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Rappresentano norma straordinaria alla presente Carta tutte le disposizioni di legge o regolamenti vigenti in materia, compresi il Regolamento comunale d'Igiene e Sanità ed il Regolamento dei Servizi di Fognatura e Depurazione per la parte riguardante la disciplina delle autorizzazioni allo scarico.

Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi.

2.1 DIRITTO ALL'ACQUA

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

2.2 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

- Il Gestore garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, etnia, lingua, religione e opinione politica. Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli Utenti a parità di condizioni impiantistico/funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.
- I comportamenti del Gestore nei Confronti del Cliente sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Tali criteri guidano l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio, i rapporti con gli Utenti e l'accesso ai servizi.

2.3 QUALITÀ E SICUREZZA

- Il Gestore s'impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti al Cliente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela dell'ambiente e della salute del cittadino.

2.4 CONTINUITÀ

- Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore (catastrofi naturali, terremoti, ecc...). Qualora fossero inevitabili interruzioni dovute a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti all'uopo utilizzati, il Gestore s'impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente coi problemi tecnici insorti. Il Gestore si impegna altresì, ove possibile, una tempestiva ed ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio e la durata della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza.
- In caso di interruzioni per lavori programmati sugli impianti sulle reti, qualora non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli Utenti almeno 48 ore prima.
Le comunicazioni riguardo le interruzioni verranno fornite tramite affissione negli edifici e negli spazi pubblici.

2.5 PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E INFORMAZIONE

- E' garantita la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Gestore, sia per favorire la collaborazione fra il Gestore e l'Utente. L'Utente, anche attraverso le sue Associazioni, ha diritto di chiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano in possesso del Gestore. Il diritto di accesso alle informazioni è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n.241 del 7 agosto 1990 e dall'apposito regolamento per il diritto di accesso agli atti, e dal D. lgs 175/2016 (rif. Accesso civico agli atti).
- Il cittadino può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante i canali istituzionali o direttamente mediante i canali predisposti dal Gestore. Il Gestore dovrà dare rapido riscontro alle segnalazioni e alle proposte pervenutegli dagli Utenti e, in ogni caso, acquisirà periodicamente la valutazione degli Utenti circa la qualità del servizio reso al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio Idrico Integrato e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Per la gestione dei reclami si rinvia a quanto descritto al par. 3.2.
- Annualmente viene effettuato un incontro di monitoraggio della Carta, con la partecipazione dei Comuni ricompresi nel territorio dell'ATO e delle Associazioni di tutela dei Consumatori. Reclami, esigenze, proposte ed osservazioni pervenute ai soggetti partecipanti da parte degli Utenti verranno presentati e presi in carico nell'ottica della partecipazione e del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

2.6 CORTESIA

- Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo al proprio Personale le opportune istruzioni.
- I dipendenti del Gestore, nonché di eventuali soggetti terzi incaricati, sono tenuti ad avere sempre un rapporto corretto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia.

2.7 EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITA'

- Il Gestore si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.
- In particolare, il Gestore, assicura la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si impegna a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento e per il soddisfacimento degli interessi degli Utenti finali, tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per facilitare i rapporti con il Cliente.

2.8 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

- Il Gestore pone massima attenzione al problema dell'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti di qualunque forma con il Cliente.
- Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Cliente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano, facilitando l'accesso ai servizi ed alle informazioni anche ai cittadini stranieri.

2.9 FACILITAZIONI PARTICOLARI

- Per i soggetti diversamente abili, per gli anziani, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico sono previste le seguenti facilitazioni:
 - Precedenza per attivazione della fornitura, allacciamenti;
 - Precedenza nell'accesso agli sportelli;
 - Percorso di accesso agli uffici agevolato.
- Gli Utenti che necessitano di applicazioni terapeutiche domiciliari, che richiedano alimentazione idrica, rilevanti per la loro vita e la loro salute sono tenuti ad informare il Gestore in merito a dette situazioni; ciò al fine di consentire al Gestore di attuare una preventiva segnalazione in occasione di sospensione programmate del servizio. E' anche cura dei servizi sanitari tenere aggiornato il Gestore riguardo agli Utenti di cui sopra.

2.10 RISPETTO DELLA PRIVACY

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 GDPR come recepito dalla normativa nazionale col Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 101.

I trattamenti effettuati riguardano i seguenti dati e finalità:

1. Dati personali finalizzati all'esecuzione del servizio di fornitura di acqua potabile e depurazione, incluso lo svolgimento di attività amministrativo-contabili per la normale gestione corrente dei rapporti instaurati con l'Utente, in ottemperanza ad obblighi di legge e per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare (Gestore del Servizio Idrico Integrato).

I dati devono essere forniti e messi a disposizione del titolare pena l'impossibilità dell'esecuzione del servizio e l'impossibilità di adempiere correttamente alla normativa fiscale/amministrativa in vigore e la sua esposizione ad una eventuale responsabilità per inadempimento.

Il trattamento dei dati sarà svolto esclusivamente da incaricati e collaboratori nell'ambito delle rispettive funzioni e in conformità alle istruzioni ricevute, sempre e soltanto per le finalità sopra esposte, per garantire la sicurezza dei dati e la riservatezza e la tutela dei diritti dell'Utente.

I dati dovranno o potranno essere comunicati ad avvocati, commercialisti, consulenti in genere, istituti di credito, enti pubblici e uffici competenti, soci, che abbiano autorità a richiederli. I dati non saranno oggetto di trasferimento a paesi extra UE o ad organizzazioni internazionali.

I dati verranno conservati per tutta la durata dei rapporti instaurati e comunque per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità suddette per le quali sono trattati. I dati di contabilità/amministrazione previsti ai fini fiscali (scritture contabili) sono conservati per legge (Codice Civile) per almeno 10 anni dalla data dell'ultima registrazione o fino a quando non siano stati conclusi eventuali accertamenti fiscali degli enti preposti relativi al corrispondente periodo di imposta oggetto di verifica (art. 22, comma 2, D.P.R. n. 600/1973). Il trattamento dei dati non contempla un processo decisionale automatizzato inclusa la profilazione.

2. Dati particolari (es. relativi allo stato di salute) finalizzati, in caso di soggetti non disalimentabili, a corrispondere all'Utente un indennizzo nei casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità.

Il conferimento dei dati non è obbligatorio, ma la loro mancata comunicazione al Titolare potrebbe determinare l'impossibilità di corrispondere l'indennizzo.

Il trattamento dei dati sarà svolto esclusivamente da incaricati e collaboratori nell'ambito delle rispettive funzioni e in conformità alle istruzioni ricevute, sempre e soltanto per le finalità sopra esposte, per garantire la sicurezza dei dati e la riservatezza e la tutela dei diritti.

Si comunica inoltre che il Responsabile del trattamento dati è la Società C.I.R.A. S.r.l., mentre l'RPD è la Dott.ssa Valentina Gennarelli.

2.11 CORRETTO UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA

- L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà. L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.
- Il Gestore auspica, la piena collaborazione di tutti gli Utenti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

2.12 CORRETTO E RAZIONALE USO DELL'ACQUA

- L'acqua potabile derivata dalla rete idrica è somministrata prioritariamente per il consumo umano. Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti in cui le risorse idriche siano sufficienti e a condizione che non ne pregiudichino la qualità. Oltre al consumo umano sono da considerare fondamentali l'uso commerciale e artigianale, gli usi pubblici e l'uso antincendio. L'acqua può essere somministrata, se disponibile dopo aver soddisfatto i suddetti bisogni, per:
 - Gli usi zootecnici ed agricoli;
 - Gli usi produttivi industriali (compresi gli usi temporanei di cantiere);
 - Altri usi.

I prelievi di acqua dalla rete idrica sono consentiti per le destinazioni indicate nel Regolamento. Pertanto non è contemplato l'uso dell'acqua per gli impianti di irrigazione a servizio di superfici di orti e giardini privati o pubblici. Tuttavia, a seguito di richiesta di fornitura di tipologia "Altri Usi" a servizio di orti e giardini, possono essere concesse utenze, previa verifica di fattibilità da parte del Gestore atta a prevenire la mancanza di risorsa per gli usi domestici, ed a suo insindacabile giudizio tecnico.

L'accettazione della richiesta è comunque soggetta a vincoli di costruzione del sistema d'irrigazione, dettati dal Gestore, quali, ad esempio; la dotazione di sistemi di automazione temporale, corredati da appositi sensori atti ad interrompere il flusso quando il terreno è sufficientemente umido; l'installazione di sistemi di accumulo di acqua piovana o di riuso di acque meno pregiate appositamente dedicate.

Per le utenze precedentemente rilasciate il Gestore può richiedere l'adeguamento alle prescrizioni che ritiene opportuno applicare al sistema d'irrigazione, pena la sospensione/revoca del servizio.

La somministrazione di acqua per gli usi di cui al periodo precedente viene concessa nei limiti della disponibilità e potenzialità degli impianti; le forniture di questo tipo possono essere sospese o revocate nel momento in cui non ci sia disponibilità di risorsa tale da poter garantire gli usi prioritari legati al consumo umano.

I valori di pressione presso i punti di fornitura risentono dei limiti della disponibilità e delle possibilità della rete di distribuzione, nonché dei consumi che possono variare in base alle fasce orarie ed alle stagioni.

3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono i parametri che permettono di confrontare la qualità ed i tempi del servizio reso, con quelli fissati dal soggetto Gestore in base alla normativa vigente ed ai quali il cittadino deve fare riferimento nel rapporto con l'Azienda.

Gli standard costituiscono anche un obiettivo prestabilito che rende concretamente visibile il processo di miglioramento della qualità da parte del Gestore. A tale proposito gli standard sono sottoposti dal Gestore a continuo monitoraggio e la verifica della reale qualità del servizio erogato è, in primo luogo, a carico dello stesso (monitoraggio interno) che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente sul sito web ed in bolletta (entro il 30 giugno di ogni anno), affinché gli utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

Gli standard vengono formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo. In particolare:

a. Gli **Indicatori quantitativi** possono essere: *generali* o *specifici*:

- Sono *generali* quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal Gestore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).
- Sono *specifici* quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'Utente (ad esempio: numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura).

b. Gli **Indicatori qualitativi** esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: il livello di cortesia del personale al pubblico) di cui al D.P.C.M. del 29/04/1999 e RQSII.

Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'Utente finale e, in caso di loro mancato rispetto, il Gestore corrisponde un indennizzo automatico.

Gli standard generali si riferiscono al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali. Il loro mancato rispetto non dà luogo ad indennizzo.

Gli standard specifici e generali sono presentati nei seguenti paragrafi e riepilogati nell'allegato A.

Ove non specificatamente indicato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. 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, ovvero dalla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti di carattere tecnico amministrativo non dipendenti dal Gestore o a carico dell'Utente. Si escludono dal conteggio anche i giorni di ritardo causati da eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del Gestore.

3.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E RAPPORTO CON IL CLIENTE

3.1.1 Sportello fisico, servizi telefonici e altri canali di comunicazione

Il Gestore assicura una serie di canali ai quali gli Utenti possono rivolgersi per avere tutte le informazioni relative al servizio, per effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, 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.

Strumenti di accesso al servizio

1. Servizio diretto allo sportello *Sulla base della configurazione dei servizi attualmente ricompresi nel SII il Gestore assicura l'accesso al pubblico presso la propria sede in Dego, sita in Loc. Piano 6/A, con orario dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13.00.*

2. Servizio telefonico - Call center *E' a disposizione un numero verde n° 800.713640 per i servizi commerciali/contrattuali ed invio di autolettura attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16.30, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00;*

Le autoletture possono essere comunicate anche tramite WhatsApp al numero dedicato 3496428626;

Per situazioni di emergenza e pronto intervento

*è disponibile il numero verde: 800.991123 attivo 24 su 24
tutti i giorni dell'anno.*

3. Servizio di corrispondenza *e-mail: servizioclienti@ciraservizioidrico.it
e-mail: reclami@ciraservizioidrico.it
PEC: consorziocirasu@pcert.postecert.it*
4. Servizio on-line (sito del Gestore) *www.ciraservizioidrico.it – dove sono scaricabili nella
gestione contrattuale tutti i moduli compilabili per le
varie richieste contrattuali e/o tecniche.*

Presso lo sportello, l'Utente ha possibilità di presentare richiesta per qualsiasi pratica, meglio elencate di seguito, previa presentazione di tutta la documentazione necessaria, per tali ragioni si consiglia di prendere visione sul sito internet www.ciraservizioidrico.it dell'elenco dei documenti richiesti per ogni pratica.

3.1.2 Facilitazione per utenze particolari

Il Gestore garantisce un accesso alle proprie infrastrutture idoneo alle persone con disabilità tramite l'eliminazione delle barriere architettoniche di qualsiasi natura.

3.1.3 Sito Web

Ai sensi dell'art. 54 del RQSII, il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale il sito internet www.ciraservizioidrico.it attraverso il quale pubblica: la Carta del Servizio Idrico Integrato ed il Regolamento d'utenza del Servizio Idrico Integrato, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti ed i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore.

Il Gestore pubblica inoltre sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche ed alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina della morosità nel SII

Gli utenti accedendo al sito Internet del Gestore possono ottenere le informazioni relative a:

- Livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente e livelli di qualità raggiunti l'anno precedente;
- composizione analitica dell'acqua distribuita;
- condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- procedure di reclamo;
- informazioni sui principali disservizi in corso;
- informazioni sulla documentazione necessaria per tutte le tipologie di richieste;
- scaricare o stampare la modulistica per ogni pratica da presentare o inviare al Gestore.

Il Gestore, oltre alle informazioni di cui al presente paragrafo, indica in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio di Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione della Procedura ADR disciplinata con Protocollo d'intesa sottoscritto in data 08/10/2020 tra la società C.I.R.A. S.R.L. e l'Associazione dei Consumatori.

3.1.4 Tempo di attesa allo sportello fisico

- Il tempo di attesa è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "Gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.
- Il Gestore, mediante percorsi preferenziali, provvede a ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza.
- Per le categorie diversamente abili (con inabilità accertata) il Gestore attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta, nell'ambito del territorio servito. In tali casi per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per fare apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, evitando all'Utente la necessità di recarsi presso gli uffici.

3.1.5 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il servizio telefonico sarà offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente:

- Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera.
- Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da parte di un operatore.
- Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore.

3.1.6 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)

- Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore.

3.1.7 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

- Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
- La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dall'Autorità.

3.1.8 Richieste scritte di informazioni

- Le richieste scritte di informazioni possono essere presentate direttamente allo sportello Utenti, oppure tramite email all'indirizzo servizioclienti@ciraservizioidrico.it.
- Il Gestore si impegna a rispondere motivatamente alle richieste scritte entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento ai sensi dell'RQSII.

3.1.9 Preventivi di esecuzione allacci e lavori

- La richiesta di preventivazione può essere presentata attraverso call center, posta ordinaria o A/R all'indirizzo della sede C.I.R.A. S.r.l., posta elettronica all'indirizzo servizioclienti@ciraservizioidrico.it o tramite sportello fisico. La modulistica necessaria al fine di attivare la procedura è reperibile mediante i seguenti canali: sportello fisico, sito internet del Gestore, call center.
- Il preventivo verrà redatto ad avvenuta consegna della documentazione completa e, nel caso sia necessario, solo dopo il sopralluogo da parte dei nostri tecnici. In caso di esecuzione di lavori, scavi o quant'altro il costo sarà addebitato all'Utente. Il Gestore si impegna a riscontrare le richieste entro i tempi previsti dall'RQSII.

ALLACCIO IN RETE FOGNARIA

Si fa presente che ogni allaccio idrico è subordinato allo smaltimento delle acque reflue nelle reti fognarie o altro sistema ritenuto idoneo alle leggi.

In riferimento allo scarico in rete fognaria, esso è soggetto al rilascio di relativo atto e/o autorizzazione:

- a) per gli insediamenti civili (acque reflue domestiche), la competenza è in capo al Gestore, previa presentazione ad esso di apposita istanza corredata dalla documentazione tecnica necessaria;
- b) per gli scarichi di tipologia diversa di cui al punto precedente (attività commerciali, industriali, etc..) si faccia riferimento al D.Lgs 152/06 e s.m.i..

FOSSE IMHOFF

Per le zone che non sono direttamente collegate alla rete fognaria, ma dotate di Fosse Imhoff private, al fine della decurtazione del canone relativo alla depurazione e alla fognatura, sarà necessario presentare al Gestore copia dell'autorizzazione all'installazione in corso di validità e/o la documentazione equivalente.

3.1.10 Rispetto degli appuntamenti concordati

- Il Gestore si impegna a fissare la data di appuntamento entro 7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta, concordando con il richiedente l'ora di inizio della fascia di puntualità. La fascia di puntualità degli appuntamenti è pari a tre ore.
- L'Utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità.
- Qualora il Gestore o l'Utente per motivi contingenti debbano disdire l'appuntamento fissato, sono tenuti a darne comunicazione con un anticipo di almeno 24 ore rispetto all'inizio della fascia di puntualità.
- Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'esecuzione anticipata delle prestazioni o del sopralluogo.
- I tempi indicati rispettano le richieste dell'RSQII.

3.1.11 Verifica della funzionalità del misuratore

- Ai sensi dell'RSQII l'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. La verifica può essere richiesta a discrezione del Cliente, presso il punto di posizionamento del contatore, ad opera dei tecnici C.I.R.A. o in alternativa presso un laboratorio certificato esterno, tramite il Gestore. Il costo del servizio viene dettagliato nel Tariffario.

3.1.12 Verifica del livello di pressione

- Ai sensi dell'RSQII l'Utente può richiedere la misura del livello di pressione dalla rete nei pressi dei punti di consegna.
- Nel caso in cui il valore di pressione non risulti nei limiti previsti, il Gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile.
- In ogni caso il Gestore provvederà a comunicare all'Utente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti. Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebiterà all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione in sede di richiesta di verifica.

3.1.13 Sostituzione del misuratore

- Ai sensi dell'RSQII nel caso in cui il Gestore accerti il non regolare funzionamento del misuratore, ivi compreso il blocco dello stesso, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi.
- Per la determinazione dei volumi da addebitare e/o accreditare all'Utente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, si farà riferimento al consumo stimato come descritto nel TMSII. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi saranno fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore mal funzionante.

3.1.14 Crisi idrica

- In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore informerà l'Utenza e le autorità mediante quanto indicato nel piano di gestione delle interruzioni e delle emergenze, proponendo all'ente di governo d'ambito le misure da adottare per sopperire al periodo di crisi.
- Tali misure comprendono:
 - invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
 - utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
 - limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
 - turnazione delle utenze.

3.1.15 Diritto di accesso agli atti

- E' assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore ai sensi delle normative vigenti. La richiesta va presentata tramite l'apposito modulo attraverso i canali ivi indicati.
- L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

3.2 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti finali possono esercitare nei confronti del Gestore del Servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze, violazioni dei principi, mancato rispetto degli standard qualitativi o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente carta tramite la compilazione dell'apposito modulo e la consegna dello stesso direttamente presso lo sportello Utenti, tramite posta all'indirizzo C.I.R.A. S.r.l. – Ufficio Reclami Loc. Piano 6/A 17058 Dego, oppure tramite email all'indirizzo apposito reclami@ciraservizioidrico.it oppure all'indirizzo di posta certificata consorzioCirasu@pcert.postecert.it.

E' possibile presentare reclamo anche in carta semplice, è necessario che la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a identificare l'Utente e inviare risposta motivata scritta:

- a) Nome, cognome e n. di Utenza;
- b) Indirizzo di fornitura;
- c) Indirizzo postale, se è diverso dall'indirizzo di fornitura o telematico a cui far pervenire risposta motivata scritta.

I reclami scritti devono essere corredati di tutte le informazioni e documenti che possono servire per ricostruire la situazione e i conseguenti accertamenti.

L'Utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tal caso i tempi di risposta da parte del Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

I tempi di risposta ai reclami scritti dagli Utenti sono pari a 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo o dalla data di ricezione della documentazione integrativa. E' facoltà del Gestore far decorrere dal giorno successivo quello di ricezione il conteggio se il reclamo perviene in orario successivo alle 18. Il Gestore si impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

La **risposta motivata** del Gestore deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile, usando una terminologia di uso comune, deve pervenire al Cliente entro i termini indicati e deve contenere:

- Il riferimento al reclamo del Cliente;
- L'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- La valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- L'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- La descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore;
- Le seguenti informazioni contrattuali: i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono); ii. la tipologia di uso; iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- L'elenco della documentazione allegata.

3.2.1 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente finale e Gestore

Gli Utenti, nel caso di mancata, insufficiente o insoddisfacente risposta al reclamo possono, decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo, attivare gratuitamente la procedura di conciliazione online presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (www.arera.it/it/consumatori/conciliazione) registrandosi al Portale (www.portalesportello.it) e compilando online il relativo modulo. In alternativa l'utente può richiedere di essere rappresentato da un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare.

Il Gestore deve indicare all'Utente finale le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali, il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, il Gestore sospende tutte le azioni di autotutela compresa la sospensione dell'erogazione del servizio per la durata della stessa procedura.

Il Gestore annoterà in apposito **registro** ogni reclamo presentato in forma scritta.

3.2.2 Organi di tutela interni

Al fine di garantire la tutela degli Utenti, il Gestore ha istituito la Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione è composta da due componenti nominati uno dal Gestore e l'altro dall'Utente anche attingendo dall'elenco dei conciliatori indicati da ciascuna Associazione dei Consumatori firmatari della presente Carta.

L'esame dei reclami viene deferito alla Commissione solo e soltanto quando l'utente si dichiara insoddisfatto degli esiti prodotti dalla Sua istanza di reclamo. Il deferimento alla Commissione non comporta oneri di spesa. La Commissione si riunisce presso la sede del Gestore entro trenta giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche, i dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute sono riservate. La Commissione redige un verbale che viene successivamente comunicato all'Utente.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, secondo il modello allegato in Appendice, l'utente e il Gestore si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione.

E' comunque facoltà dell'Utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

3.2.3 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 (nome ed indirizzi).
- Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative alle standard specifico *"tempo di risposta motivata a reclami scritti"* ed al relativo indennizzo automatico.
- Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.
- Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi trovano applicazione le disposizioni relative all'indennizzo automatico.

3.2.4 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

- 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. Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d' avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.
- La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dall'Autorità.

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

- Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.
- Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, o sono previsti lavori (es. posa di tubazioni stradali), o si devono richiedere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

3.3.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

- Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.
- Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

3.3.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico di una nuova utenza

- 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 necessari per l'attivazione della fornitura da parte del Gestore.
- Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

3.3.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

- Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori necessari per l'attivazione del servizio da parte del Gestore.
- Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

3.3.5 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

- Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.
- La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico ovvero tramite il sito internet dedicato.
- Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

3.3.6 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

- Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
- Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.
- La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata con le medesime modalità di cui sopra al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente finale.
- Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.
- Qualora il Gestore sia impossibilitato ad eseguire la riattivazione per cause oggettive ed evidenti dovute a nicchie inadeguate e/o impianti vetusti/interni, verrà istruita una nuova richiesta di allacciamento all'acquedotto, con relativo preventivo comprendente la bonifica dell'impianto secondo gli standard vigenti.

3.3.7 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

- Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.
- Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

3.3.8 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

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

- La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale con le modalità di cui sopra al punto 3.3.5.
- 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.
- Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

3.3.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

- Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
- L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

3.3.10 Tempo e modalità di esecuzione della voltura

- La voltura è la richiesta di variazione nella titolarità del contratto con punto di consegna ancora aperto. Può essere inoltrata dall'Utente entrante purché integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata ai sensi del D.L. 28 marzo 2014 n. 47.
- Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.
- Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente deve comunicare al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Tale lettura verrà opportunamente validata dal Gestore.
- I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del contratto con il nuovo Utente, verranno addebitati al precedente intestatario con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
- Nei casi di cui la 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, qualora il Gestore eserciti le facoltà di cui al punto 15.5 RQSII commi a) e b), il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:
 - della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
 - dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma.
- In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede o soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza che intende richiedere voltura del contratto a proprio favore:
 - dovrà presentare domanda su apposito modulo predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet e disponibile presso lo sportello fisico;
 - dovrà comunicare l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
 - avrà la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
 - dovrà assumersi tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura nel rispetto del presente paragrafo, fatte salve le spese per bolli e spedizione.

- Nel caso in cui il Gestore venga a conoscenza del decesso dell'intestatario del contratto, senza che sia stata richiesta voltura, può procedere con una voltura d'ufficio o, in caso di irreperibilità del nuovo titolare, alla chiusura del punto di consegna.

- L'utente o il fruitore di fatto del servizio ha l'obbligo di:
 - comunicare al Gestore ogni variazione nella titolarità dell'utenza a qualunque titolo si verifichi (morte, locazione, affitto, vendita, fallimento etc.) con modalità con cui risulti data certa e lettura finale del contatore
 - stipulare nuovo contratto di somministrazione.

3.3.11 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.

3.3.12 Tempo di esecuzione di lavori

- Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.
- Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.
- Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.
- Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
- Nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

3.3.13 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

- La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore 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.
- Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo. Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che, per il mancato rispetto della fascia di puntualità, è riconosciuto un indennizzo automatico.

3.3.14 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

- Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
- Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard: a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore del livello di pressione; b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito all'art. 68.1 RQSII.
- Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

3.3.15 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

- Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.
- Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.
- Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, 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.

3.3.16 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

- Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.
- Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.
- Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

3.3.17 Sostituzione del misuratore

- Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.
- Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.
- Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.
- Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.
- 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.
- 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.

3.3.18 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

- Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.
- Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.
- Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'Utenza e sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

3.3.19 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

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

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

3.3.20 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

- Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.
- Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo: a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo; b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
- Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

3.3.21 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

- Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06 per la gestione separata del SII, il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

3.3.22 Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

- Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06 per la gestione separata del SII, il tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto.

3.3.23 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura

- Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06 per la gestione separata del SII, il tempo tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso.

3.4 FATTURAZIONE, PAGAMENTI E RATEIZZAZIONE

3.4.1 Rilevazione dei consumi

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui al successivo articolo, rilevati attraverso la lettura effettuata dal personale autorizzato dal Gestore, oppure attraverso un'autolettura dell'Utente finale (trasmessa secondo le modalità adottate dal Gestore e indicate in bolletta e opportunamente validate dal Gestore), ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto dei seguenti ordini di priorità:

-
- a) Dati della rilevata;
 - b) In assenza di rilevazione dei dati di lettura, dati di autolettura;
 - c) In assenza dei dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumi stimati.

A norma della Delibera ARERA del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR, il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Garantendo il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, il Gestore è tenuto a effettuare un ulteriore tentativo di raccolta della misura al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale.

Per quanto riguarda la comunicazione delle attività programmate di raccolta della misura previste ai precedenti punti 1 e 2, il Gestore opera in base a quanto stabilito dal TIMSII.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del misuratore, l'incaricato lascia nella cassetta postale un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la comunicazione. E' comunque possibile effettuare l'autolettura in ogni momento dell'anno e comunicarla attraverso i canali dedicati.

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente finale negli anni precedenti, lo stesso informa l'Utente tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

3.4.2 Periodicità di fatturazione

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

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

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

Il calcolo del Consumo Medio Annuo e la stima o ricostruzione dei dati di misura di utenza si ottengono applicando il dettato degli articoli 10 e 11 della deliberazione 218-16-R-IDR di ARERA.

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

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

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, l'importo a credito verrà portato in detrazione nella prima fattura successiva.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale qualora versato dall'Utente finale, unitamente agli interessi legali maturati sul deposito cauzionale fino alla data di riaccredito.

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

3.4.3 Tempo per l'emissione della fattura

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

3.4.4 Rettifica della fatturazione

Il Gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne fornisce comunicazione all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta. Ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma 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.

Nei casi in cui l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica avverrà entro 60 giorni a partire dalla data di richiesta scritta di rettifica.

Qualsiasi opposizione che l'Utente ritenesse di fare in merito alla fatturazione, dovrà essere presentata al Gestore entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Nel caso di un errore per doppio pagamento il rimborso verrà accreditato nella prima bolletta utile e successive fino alla compensazione del credito. E' facoltà del Gestore provvedere all'accredito tramite rimessa diretta se l'importo è superiore a cinquanta (50) euro.

Si faccia riferimento agli standard RQSII e relativi indennizzi come meglio riportato nell'allegato A.

3.4.5 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

- Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
- La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dalla RQSII.

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

3.4.7 Modalità di pagamento

E' consentito il pagamento tramite:

- Contanti presso l'ufficio per il pubblico in Loc. Piano 6/a, Dego;
- Bollettino postale;
- Domiciliazione bancaria;
- Bonifico bancario;
- Bancomat e/o carta di credito presso l'ufficio per il pubblico in Loc. Piano 6/a, Dego;
- Assegni circolari.

3.4.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

E' possibile rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra è possibile richiedere un piano di rateizzazione con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

Nel caso in cui non sussistano le condizioni di cui sopra è facoltà del Gestore concedere o meno un piano di rateizzazione, che verrà predisposto con una periodicità mensile e solo per importi superiori a € 200,00, ridotto a € 50,00 per clienti Utenti domestici residenti percettori di Bonus Idrico.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
 - la presenza di elevati congruagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore;
- agli Utenti domestici residenti, cui viene riconosciuta il Bonus Sociale Idrico

3.4.9 Prescrizione

Con la Deliberazione 547/2019/R/IDR ARERA ha recepito quanto disposto dalla Legge di bilancio 2018 (Lg 205/17) in materia di prescrizione breve. Dal 1° gennaio 2020 gli utenti del servizio idrico integrato, appartenenti alle tipologie indicate dalla normativa vigente, possono eccepire la prescrizione per importi fatturati relativi ai consumi più vecchi di 2 anni. Il provvedimento si applica agli utenti domestici (di cui all'articolo 2 del TICS), alle microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003 ed ai professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

In caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni il gestore è tenuto a darne chiara evidenza in fattura, separandoli da quelli che sono riferiti a consumi risalenti a meno di due anni o, in alternativa, ad emettere una fattura contenente esclusivamente tali importi. La fattura, inoltre, deve contenere una nota in cui il gestore invita l'Utente a comunicare tempestivamente l'eventuale volontà di eccepire la prescrizione.

Il Gestore è tenuto ad indicare un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica a cui sia possibile inviare quanto sopra.

3.5 MOROSITÀ

I corrispettivi per i servizi forniti devono essere pagati integralmente entro la data di scadenza, specificata nella fattura, secondo le modalità indicate dal Gestore.

A tal fine, il termine di scadenza per il pagamento dovrà essere superiore/uguale a 20 giorni solari dalla data di emissione della bolletta. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore.

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

Qualsiasi contestazione, opposizione o reclamo che l'Utente finale ritenesse di fare in merito all'importo dei consumi fatturati e per ogni altro motivo, dovrà essere presentata al Gestore di norma entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura. In caso di morosità dell'Utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il Gestore può inviare all'Utente medesimo – salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del RQSII – un primo sollecito bonario.

Perdurando la morosità, nei casi previsti dalla regolazione vigente (REMSI) e decorsi almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza indicata in fattura, il Gestore invierà comunicazione di costituzione in mora, attraverso una comunicazione scritta (raccomandata A/R o PEC), riportandovi gli estremi delle fatture non pagate.

Nella comunicazione di costituzione in mora l'Utente sarà anche avvisato delle modalità con cui dovrà dimostrare l'avvenuto pagamento e, persistendo la morosità, della data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura. Per le utenze domestiche residenti la procedura di morosità seguirà quanto previsto dall'art. 7 REMSI.

La limitazione/sospensione della fornitura del servizio idrico integrato non può essere effettuata se non sono trascorsi almeno 20 giorni solari dalla data di spedizione della raccomandata A/R contenente la costituzione in mora, oppure nel caso di avvenuta consegna a mezzo PEC di essa, il suddetto termine è ridotto a 15 giorni. Qualora il Gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, dovranno invece passare almeno venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata

contenente la comunicazione di costituzione in mora.

In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza della fattura, verranno applicati i seguenti addebiti:

- gli interessi legali dal primo giorno successivo alla scadenza della fattura al 14° giorno;
- gli interessi legali aumentati di 3,5 punti percentuali in caso di pagamento oltre il 14° giorno solare dalla data di scadenza;

Agli Utenti domestici residenti cui viene riconosciuto il Bonus Sociale Idrico, possono essere applicati solo gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il Gestore, in caso di importi complessivi consistenti e qualora l'Utente finale ne faccia espressamente richiesta, potrà comunque prevedere altre forme di rateizzazione del pagamento. Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

L'Utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

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

L'Utente finale, a cui sia stata inviata la diffida ad adempiere oppure a cui sia stata già limitata o sospesa la fornitura e che effettui il pagamento, dovrà darne comunicazione scritta al Gestore, trasmettendo l'attestazione di avvenuto pagamento nelle modalità indicate nella comunicazione di messa in mora.

L'Utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 6.1, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'Utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

L'Utente finale moroso non può pretendere il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Nei casi in cui il Gestore abbia limitato o sospeso la fornitura per morosità, la riattivazione avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla RQSII del servizio idrico integrato.

Le procedure di limitazione/sospensione/disattivazione attuate sono conformi alla normativa vigente REMSI.

In caso di richiesta di nuovo contratto di fornitura da parte di un soggetto caratterizzato da una precedente morosità non ancora saldata, anche su un'altra Utenza, il Gestore ha la facoltà di non accettare la richiesta fino all'estinzione del debito.

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

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

3.6 BONUS IDRICO O BONUS ACQUA

Si tratta di una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale. Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno, quantitativo fissato in 50 litri giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda presso i Comuni o i CAF come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Le condizioni necessarie per avere diritto ai bonus sono le seguenti:

- appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro, oppure

- appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, oppure
- appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Uno dei componenti del nucleo familiare deve essere intestatario di un contratto attivo di fornitura con tariffa per usi domestici oppure usufruire di una fornitura condominiale attiva.

La normativa di regolazione sui bonus sociali è oggetto di continua evoluzione, per aggiornamenti si rimanda quindi al sito internet dell'ARERA e/o al sito dell'ATO che si trova in evidenza nel sito internet della Provincia di Savona.

3.6.1 Cosa devono fare i cittadini per ottenere i bonus per disagio economico

Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.).

Se il nucleo familiare rientrerà in una delle tre condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà i suoi dati al Sistema Informativo Integrato, che incrociando le informazioni ricevute con quelle relative alle forniture di elettricità, gas e acqua, permetterà di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

Non verrà invece per il momento erogato automaticamente il bonus per disagio fisico. Pertanto dal 1° gennaio 2021 i soggetti che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali per la loro sopravvivenza dovranno continuare a farne richiesta presso i Comuni o i CAF abilitati.

3.6.2 Come avverrà l'erogazione automatica dei bonus

Sono in corso di definizione le modalità applicative per l'erogazione automatica delle agevolazioni, che saranno oggetto di appositi provvedimenti da parte delle amministrazioni competenti.

Indipendentemente dai tempi necessari per la predisposizione degli strumenti informatici necessari, il bonus 2021 sarà comunque riconosciuto agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate.

3.6.3 Come si calcola il bonus acqua

Il bonus acqua garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Il bonus garantirà, ad esempio, ad una famiglia di 4 persone di non pagare 73 metri cubi di acqua all'anno. La quantità dei 18,25 metri cubi di acqua è stata definita dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

Il valore del bonus idrico, a differenza del bonus elettrico e gas, non è uguale per tutti gli utenti perché le tariffe idriche non sono uniche a livello nazionale. Dunque, per individuare quale sia il valore del bonus gli utenti potranno consultare il sito del proprio gestore e verificare quale sia la tariffa agevolata del servizio di acquedotto, quali siano le tariffe di fognatura e depurazione applicate e calcolare l'importo del bonus acqua, a cui hanno diritto, moltiplicando 18,25 metri cubi per il numero di componenti della famiglia anagrafica e per la somma delle seguenti tariffe:

- tariffa agevolata determinata per la quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- tariffa di fognatura individuata per la quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- tariffa di depurazione individuata per la quota variabile del corrispettivo di depurazione.

I bonus 2020 in corso di erogazione al 31 dicembre 2020 continueranno ad essere erogati con le modalità oggi in vigore.

4 SPECIFICHE DELL'ACQUA E DEI SERVIZI TECNICI ACQUEDOTTO-FOGNATURA-DEPURAZIONE

4.1 SERVIZIO ACQUEDOTTO

4.1.1 Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua

Le caratteristiche chimico-fisico dell'acqua potabile comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua sono pubblicati sul sito internet del Gestore e disponibili presso lo sportello Utenti.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti di campionamento più significativi della rete di distribuzione, concordati con le Asl territoriali, nell'ambito dei controlli a cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata da costanti controlli eseguiti in laboratorio dal Gestore con la frequenza definita tramite le indicazioni della normativa inerente.

I principali parametri chimico/fisici valutati vengono riportati nella tabella sottostante, in aggiunta vengono valutati altri parametri chimico/fisici e microbiologici.

La nota informativa sulla qualità dell'acqua	Unità di misura
Durezza totale (ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg)).	mg / l (gradi idrotimetrici, °f)
Concentrazione ioni idrogeno (grado di acidità)	unità e decimi di Ph
Residuo fisso (presenza di sali minerali, a 180°C)	mg / l
Presenza di nitrati	mg / l
Presenza di nitriti	mg / l
Presenza di ammonio	mg / l
Presenza di fluoruri	mg / l
Presenza di cloruri	mg / l
Conducibilità	µS/cm
Calcio	mg / l
Magnesio	mg / l
Solfati	mg / l
Potassio	mg / l
Sodio	mg / l
Arsenico	mg / l
Bicarbonato	mg / l
Cloro residuo	mg / l
Manganese	mg / l

4.1.2 Portata di esercizio

- Il Gestore garantisce una portata minima erogata non meno di 0.10 l/s per ogni unità abitativa riferita al punto di consegna.

4.1.3 Pressione minima e massima

- La pressione minima è garantita in 0,5 bar misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.
- Per pressione superiore minimo e fino a un massimo di 70 m di colonna d'acqua al punto di consegna, l'eventuale riduzione della pressione è a carico del Cliente, che provvederà a propria cura e spese all'installazione di un riduttore di pressione che dovrà essere adeguatamente dimensionato per contenere la pressione dell'impianto interno entro i valori massimi sopportabili dalle normali apparecchiature idrauliche; il Cliente è unicamente responsabile per ogni eventuale danno causato alla sua proprietà, al Gestore o a terzi dal malfunzionamento del riduttore.
- La pressione massima stabilita dal precedente paragrafo può essere superata in talune località e negli impianti collinari o montani; in questo caso l'Utente, opportunamente informato, provvederà a propria cura e spese all'installazione di un riduttore di pressione che dovrà essere adeguatamente dimensionato per contenere la pressione dell'impianto interno entro i valori massimi sopportabili dalle normali apparecchiature idrauliche; il Cliente è unicamente responsabile per ogni eventuale danno causato alla sua proprietà, al Gestore o a terzi dal malfunzionamento del riduttore.
- Qualora il Cliente necessiti di una pressione superiore a quella resa disponibile, purché quest'ultima non sia inferiore al minimo garantito, dovrà dotarsi a propria cura e spesa, di idonei dispositivi di sollevamento. Tali dispositivi dovranno essere dotati di opportuna disconnessione idraulica, al fine di evitare l'aspirazione diretta della rete principale di distribuzione e di idonee apparecchiature (valvole di non ritorno) che impediscano il ritorno dell'acqua nelle tubazioni del Gestore. La manutenzione delle apparecchiature di pressurizzazione, disconnessione e anti-riflusso sono a cura e spese del Cliente.

4.1.4 Prelevamenti da fonte autonoma

- I prelevamenti da fonte autonoma devono essere dichiarati entro il 31/03 di ogni anno. Come fonte autonoma si intende una sorgente/pozzo di acqua privata.

4.2 SERVIZIO DI FOGNATURA

Il Gestore si impegna verso i propri Utenti a mettere in atto un piano degli investimenti che garantisca a regime le seguenti modalità di svolgimento del servizio:

- miglioramento, ove tecnicamente fattibile a costi ragionevoli, dell'adeguatezza delle fognature nere a smaltire una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano in condizione di pioggia normale;
- miglioramento, ove tecnicamente fattibile a costi ragionevoli, della dotazione per le fognature nere o miste di pozzetti di allaccio sifonati ed areati per evitare l'emissione di cattivi odori e il posizionamento della fognatura che consenta la raccolta dei liquami provenienti da utenze site fino ad almeno 0,5 metri sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, un sistema fognario separato che avvii le acque di prima pioggia alla rete nera e una rete bianca dimensionata sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari a 10 anni.

4.2.1 Controlli

Nella pubblica fognatura sono sempre ammessi gli scarichi provenienti da insediamenti civili, mentre gli scarichi di eventuali insediamenti produttivi sono soggetti a controlli e autorizzazioni che tengano conto della capacità depurativa a valle.

Per tale ragione il Gestore può svolgere controlli periodici dei reflui industriali immessi nella pubblica fognatura.

4.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E DEPURAZIONE

Il servizio è effettuato mediante la gestione delle reti fognarie. Il regolare funzionamento dei collettori è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione e mediante adeguate verifiche con le opportune frequenze.

L'attività di verifica tiene costantemente sotto controllo il regolare fluire degli scarichi fognari verso gli impianti di depurazione in modo da assicurare la efficace depurazione delle acque e prevenire la possibilità di guasti od interruzioni che avrebbero effetti negativi per il servizio, per l'ambiente e per la qualità delle acque trattate.

4.3.1 Controlli

Il Gestore, attraverso l'attività del Laboratorio d'Analisi, esegue frequenti controlli:

- sulle **acque in ingresso** agli impianti di depurazione;
- sui **fanghi** di depurazione (parametri fisici e chimico-fisici);
- sulle **acque in uscita** dagli impianti (effluente).

In particolare i controlli sulle acque di scarico sono effettuati con la **frequenza** stabilita nel titolo autorizzativo dell'impianto di depurazione ricevente, al fine di verificare l'effettivo rispetto dei limiti imposti dalla normativa (D.Lgs n. 152/2006 e s.m.i.).

4.4 ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO

Per assicurare un controllo rapido ed efficiente, particolare importanza rivestono le seguenti strutture tecnologiche:

- **Centro di telecontrollo**
- **Ponti-radio**
- **Sistemi gsm**

Resta inteso, ovviamente, che sistemi di controllo più efficienti per tecnologia o modernità saranno

considerati sostitutivi di quanto descritto nel presente paragrafo.

Centro di telecontrollo

Il Centro di telecontrollo ha la funzione di svolgere una sorveglianza continua sull'efficienza degli impianti. E' costituito da un sistema automatico di controllo ed è dotato di un insieme di apparecchiature tramite le quali si provvede al monitoraggio, 24h su 24h, dei principali impianti⁽¹⁾ dei vari servizi che, a questo scopo, sono forniti di apposite centraline elettroniche per il controllo a distanza. Il sistema così concepito, consente di intervenire sempre tempestivamente in caso di disservizio, ovunque si verifichino.

(1) tra i quali le centrali idriche, i pozzi, i serbatoi d'accumulo, gli impianti di depurazione, le centraline di sollevamento delle reti fognarie.

5 RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

5.1 IL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Per realizzare la valutazione della qualità del servizio effettivamente erogato, il Gestore adotta un "Sistema di monitoraggio" attraverso il quale sono periodicamente rilevati:

La stima del grado di soddisfazione del Cliente (qualità percepita o attesa)

Il Gestore rileva una volta all'anno il giudizio degli iUtenti attraverso l'uso di una serie di strumenti, quali: Interviste personali o telefoniche ad un campione statisticamente rappresentativo della Clientela, indagini specifiche e questionari che consentano al Cliente, oltre ad esprimere il proprio giudizio, di fornire suggerimenti.

Le prestazioni effettivamente rese (qualità erogata)

Un'apposita funzione aziendale è incaricata di raccogliere ed elaborare i dati relativi al livello di osservanza degli standard di servizio; ponendo l'attenzione anche sulle ragioni dell'inosservanza degli standard e i rimedi predisposti.

I reclami degli Utenti (qualità disattesa)

Il Gestore adotta una procedura interna per gestire e classificare i reclami inoltrati dagli Utenti.

5.2 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità il Gestore corrisponderà al Cliente un **indennizzo automatico** secondo le modalità definite nell'Allegato A.

Il Gestore comunica al Cliente:

- l'esito finale delle verifiche compiute entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta.
- l'indennizzo dovuto al Cliente sarà riaccreditato nella prima bolletta utile, o, in assenza di questa, entro 90gg di calendario dalla richiesta del Cliente in caso di indennizzo automatico o dalla comunicazione di esito positivo della verifica negli altri casi.

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

1. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause:
 - a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - b) cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
2. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
3. 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.

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

6 LE REGOLE DI BASE

- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche è assicurata una dotazione giornaliera non inferiore a 150 litri per abitante.
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'Utente idonee prescrizioni tecniche.
- La quantità di acqua erogata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'Utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
- Le principali condizioni di fornitura sono contenute nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e nella presente Carta dei Servizi. Questi documenti sono disponibili sul sito del Gestore www.ciraservizioidrico.it oppure possono essere ritirati in formato cartaceo direttamente presso lo sportello del Gestore.
- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.
- Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'autorità competente nel rispetto della normativa vigente.
- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento di fognatura.
- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:
 - modifiche eseguite sugli impianti del Gestore senza preventiva autorizzazione da parte del Gestore stesso;
 - manomissione dei sigilli del contatore;
 - subentri senza sottoscrizione del contratto;
 - mancati pagamenti.

7 INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA

- **Quota servizio di acquedotto:** servizio tramite cui l'acqua viene prelevata, trattata mediante potabilizzazione e immessa nella rete idrica per la distribuzione alle Utenze. La relativa quota varia in base ai mc consumati ed è differenziata in base agli scaglioni di consumo.
- **Quota servizio di fognatura:** tramite il servizio fognatura le acque superficiali e reflue provenienti dalle attività umane vengono raccolte e convogliate nella rete fognaria. La relativa quota varia in base ai mc consumati.
- **Quota servizio di depurazione:** tramite il servizio depurazione le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate e rese compatibili con l'ambiente. La relativa quota varia in base ai mc consumati.
- **Quota fissa:** non dipende dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per l'erogazione del servizio. In bolletta viene addebitata in proporzione al periodo fatturato.
- **Altri oneri:** se previsti, comprendono addebiti diversi da quelli sopra citati. In bolletta deve essere indicato a cosa si riferiscono e, in base alla tipologia, possono essere soggetti o meno all'Iva (es. deposito cauzionale).
- **Componenti di perequazione:** addebiti che vanno a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per garantire interventi di solidarietà in caso di calamità naturali e per le agevolazioni sociali.
- **Scaglioni:** alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es: 0-50 mc; 51-150 mc, 151-200 mc, ecc.). In ogni bolletta i metri cubi fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al Cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero.

8 INFORMAZIONI SU UNITA' DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

- **Metro cubo (mc):** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. Un mc equivale a 1000 litri.
- **Autolettura:** numero che compare sul misuratore ad una certa data, rilevato e comunicato dal Cliente al

Gestore.

- **Consumi rilevati:** consumi di acqua in mc tra due letture, rilevate o autoletture, del contatore. Corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura).
- **Consumi fatturati:** consumi di acqua, in mc, fatturati in bolletta nel periodo di competenza. Possono differire dai consumi rilevati quando viene aggiunta una parte di consumi stimati dall'ultima lettura/autolettura all'emissione della bolletta.
- **Consumi stimati:** consumi di acqua, in mc, attribuiti in base ai consumi storici del Cliente disponibili in mancanza di letture o autoletture.

9 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL S.I.I

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L. 146/90 e s.m.i.

10 VALIDITA' DELLA CARTA DEL S.I.I.

La Carta dei Servizi del Gestore ha **validità triennale**. Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato, con lo stesso, un contratto per la fornitura di servizi e potrà essere fatto valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Ente di Governo d'Ambito prima di essere applicate e divulgate dal Gestore o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dal Gestore ma promosso dall'Ente di Governo d'Ambito.

Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette, mediante avvisi attraverso i media locali e sul sito internet.

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
Indicatore			
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente 30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s. 30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s. 30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s. 30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale 30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s. 30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s. 90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s. 90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore 30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa 30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s. 30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso 30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore 30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale 30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore 30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s. 30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da 30 euro

Allegato A – Addendum STANDARD SPECIFICI CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQTI)

La regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI) definisce i seguenti indicatori:

- S1 - 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 ripristino della fornitura, per ciascun Utente finale interessato.
- S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile: è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato.
- S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura: 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.

Tavola 1 - Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

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

Modalità di determinazione degli standard specifici

Ai fini della verifica del rispetto degli standard S1, S2, S3, il Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ogni singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in un apposito registro.

Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate dall' interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata ex ante o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima nei termini e nelle modalità previste dal RQTI con riferimento al registro delle interruzioni, anche sulla base di modellazione idraulica e/o di sistemi informativi territoriali.

Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici indicati in Tavola 1, il Gestore corrisponde all'Utente finale un indennizzo automatico pari a 30,00 Euro, incrementabile del doppio o del triplo in proporzione al ritardo rispetto allo standard. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico verrà riconosciuto per ciascun Utente indiretto sotteso.

Il Gestore è tenuto a riconoscere all'Utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, con le medesime modalità previste dall'articolo 74 del RQSII.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RQSII.

Per ulteriori dettagli si rimanda al comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/IDR.

Per quanto non espressamente indicato si applicano invece le disposizioni di cui al Titolo X dell'Allegato A alla delibera 655/2015/R/IDR (RQSII).

RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA

Per definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori, definiti nella Tavola 1 sotto riportata:

- indicatore SR: numero minimo di tentativi di raccolta della misura;
- indicatore SP: tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.

Tavola 1 - Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza

	Indicatore		Standard specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		48 ore

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, ciascun Gestore individua puntualmente le utenze interessate dal mancato rispetto degli stessi, tramite apposito registro.

A partire dal 1 gennaio 2023, il mancato rispetto di uno standard specifico implicherà il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.

PERDITE OCCULTE

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto anche alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di perdite idriche occulte, ovvero rotture non visibili, verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'Utente. Gli utenti possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- se il consumo relativo alla perdita è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta. In caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.
- gli utenti potranno usufruire della tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso alla stessa.

Per consentire la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data di rilevazione della perdita (data della lettura).

Le tutele di prezzo da applicare alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (massimo 3) sono le seguenti, previa dimostrazione della perdita occulta nell'ambiente:

- le tariffe di fognatura e depurazione non saranno applicate al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.