



**A.C.Q.U.A. V.I.T.A.N.A. S.p.A.**  
**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

*“Senza Acqua non c’è futuro”*  
(Nelson Mandela)

# 1 PREMESSA

## Finalità della carta del servizio idrico integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito Carta o Carta del SII) è un codice di comportamento adottato da A.c.q.u.a. V.i.t.a.n.a. S.p.A. nel territorio del Comune di Sinnai, dove svolge il ruolo di gestore del servizio idrico integrato (di seguito denominato Gestore). La presente Carta è conforme ai principi stabiliti:

- dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 avente ad oggetto “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”,
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 avente ad oggetto “Schema generale di riferimento” per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e ss.mm.ii. recepito dal D.Lgs. 101/2018 del 10/08/2018;
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle Delibere dell'Autorità ARERA (Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del SII costituisce un allegato al Contratto di fornitura, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti dei medesimi con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

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

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

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- specifica le condizioni che generano un indennizzo automatico all'utenza.

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente al Servizio Idrico Integrato ovvero ai singoli servizi che lo compongono.

A.C.Q.U.A. V.I.T.A.N.A. S.p.A. in coerenza con i propri principi di tutela ambientale, mette a disposizione la Carta dei Servizi sul proprio sito internet [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com), e ne consegna copia cartacea solo su esplicita richiesta.

## Revisione della carta

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio Idrico Integrato tramite avvisi sul sito internet della gestore.

## Il Gestore e i suoi servizi

A.c.q.u.a. V.i.t.a.n.a S.p.A è una società che gestisce il servizio idrico integrato nel territorio del Comune di Sinnai.

### Il sistema di qualità

Il Gestore mantiene e migliora un sistema di gestione per la qualità del Servizio Idrico Integrato conforme alla norma ISO 9001 vigente al fine di:

- assicurare il rispetto dei requisiti applicabili a tale servizio;
- perseguire l'incremento della soddisfazione dei clienti in un'ottica di crescita e miglioramento continuo.

## 2 ASPETTI GENERALI

La carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

## 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalle norme vigenti in materia, garantendo eguaglianza ed imparzialità di trattamento.

La gestione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### Continuità.

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

Per il continuo monitoraggio sul funzionamento degli impianti, il gestore si avvale di sistemi di telecontrollo, tecnologicamente avanzati e in continuo miglioramento, in grado di monitorare 24 ore su 24 il funzionamento degli impianti e di avvisare automaticamente il personale in caso di guasti o anomalie di funzionamento. Per quanto riguarda le reti, il gestore effettua, secondo precisi piani di intervento, una attività di ricerca programmata delle perdite, utilizzando le migliori tecnologie disponibili.

### Partecipazione.

L'utente, come destinatario e attore principale del processo, ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore, le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il gestore garantisce la identificabilità del personale tramite un tesserino di riconoscimento che il personale durante il servizio dovrà portare in modo visibile.

### Cortesia.

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

### Efficacia ed efficienza.

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

### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

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

### Uso sostenibile delle risorse idriche

Il Gestore si impegna ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete nella convinzione che rispettare e risparmiare l'acqua sia quindi un gesto di civiltà più che di convenienza economica.

A tal fine è importante che l'Utente sia al corrente dell'importanza che riveste un uso consapevole e razionale della risorsa idrica, volto a limitare al minimo gli sprechi e ad adottare comportamenti quotidiani che rispettino l'ambiente.

### Condizioni generali.

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, parte integrante del contratto di utenza.

### Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti, connessi all'esecuzione del contratto di fornitura del servizio idrico integrato, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e del D.lgs n. 196 del 30/06/2003 come modificato dal D.lgs. 101 del 10.08.2018. A tal fine la società ha nominato un proprio Data Protection Officer (DPO) esterno all'azienda e implementato un Sistema di Gestione della Privacy che comprende misure di sicurezza fisiche e logiche volte a garantire e salvaguardare i dati personali che gli vengono affidati. Pone costantemente in essere un'attività di sensibilizzazione del proprio personale in tema di privacy mediante l'organizzazione di adeguati corsi di formazione. In particolare, il Gestore assicura adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati personali forniti e riconosce all'utenza l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al GDPR, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne l'aggiornamento, la rettifica, la limitazione, la cancellazione se incompleti o errati, il diritto di opposizione al loro trattamento e alla loro portabilità.

### Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espone nel preventivo ossia il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il gestore riceve la documentazione richiesta;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (*Interactive Voice Responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di A.c.q.u.a. V.i.t.a.n.a. S.p.A., escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ex-AEEGSI)** è l'Ente, istituito ai sensi della legge n. 481/95, al quale il Governo ha trasferito "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici";
- **L'Ente di Governo d'Ambito della Sardegna (EGAS)** è l'Ente regolatore del Servizio idrico integrato regionale, Istituito con la legge regionale n.4 del 4 febbraio 2015;
- **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto da Arera - in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;
- **Bonus sociale idrico integrativo** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del S.I.I., ove approvato dall'Ente di Governo d'Ambito della Sardegna (EGAS);
- **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;
- **causa di forza maggiore** per mancato rispetto standard sono 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;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, 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 vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

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

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

- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dal gestore all'Ente di Governo D'Ambito della Sardegna e ad ARERA;

- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

- **D.M. 21 aprile 2017 n. 93** è il Decreto Ministeriale recante "Disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea";

- **D.P.C.M. 29 agosto 2016** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

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

- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ossia A.c.q.u.a. V.i.t.a.n.a. S.p.A.;

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

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

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

- **interruzione (o sospensione) del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico specificate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

- **interruzioni (o sospensioni) non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;
- **interruzioni (o sospensioni) programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **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 per unità di superficie esercitata dall'acqua sulle pareti interne della condotta espressa in atmosfere, o in metri di colonna d'acqua;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **misuratore** è il dispositivo posto di norma al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal Sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **perfezionamento del contratto** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al gestore si intende la sottoscrizione, quando espressamente prevista, e/o la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi, esclusi i casi in cui questi siano addebitati sulla prima bolletta;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato di norma il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.p.c.m. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo scritto** è una 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 dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione della fornitura** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa per morosità;
- **richiesta di informazione** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire dal gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito ad uno o più servizi del SII;
- **REMSI** è l'Allegato A della deliberazione n. 311/2019/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il testo per la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
- **RQSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 655/2015/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **RQTI** è l'Allegato A della deliberazione n. 917/2017/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente;
- **sopralluogo** è l'accertamento delle 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 di informazioni, prestazioni o servizi;



- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- **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;
- **TIMSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 218/2016/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo della regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale;
- **utente (o utente finale)** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I.;
- **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 disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, il gestore del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura; fanno parte di tale categoria gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad uso pubblico non disalimentabile (ospedali e strutture ospedaliere, casa di cura ed assistenza, presidi operativi di urgenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui un'eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello stato, tra cui le "bocche antincendio");
- **utenza condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Le utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle utenze finali;
- **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;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## 4 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ed ai quali l'Utente deve fare riferimento nel rapporto con il gestore.

Gli standard costituiscono il livello minimo di prestazione garantito dal Gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

- standard generali (scheda 2): riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore;

- standard specifici (scheda 1): relativi alle singole prestazioni connesse al rapporto contrattuale intrattenuto dal cliente e, nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dar luogo a un rimborso.

## Gli aspetti del servizio idrico integrato

### Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n.1)

I tempi delle prestazioni indicati nella scheda 1, sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà per rispettare le tempistiche garantite o già trasmesse, il gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I tempi relativi ai diversi indicatori possono essere espressi in:

Giorni lavorativi: giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e venerdì inclusi

Giorni feriali: giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi

Giorni solari: tutti i giorni della settimana (festivi e non)

### Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario (rifacimento/spostamento allaccio)

Il tempo di preventivazione 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 (è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo).

### 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.

### Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori e validità del preventivo

La richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- l'apposito modulo scaricabile dal sito internet [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com);
- posta elettronica all'indirizzo [info@acquavitana.com](mailto:info@acquavitana.com);
- sportello al pubblico;
- via posta al seguente indirizzo: Via Sant'Elena 11 Sinnai;
- servizio telefonico;

Successivamente alla richiesta di preventivo, qualora il gestore lo ritenga necessario, viene concordato con il cliente un sopralluogo presso il punto di fornitura, durante il quale il cliente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il preventivo deve contenere:

- il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione
- il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;

- la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
  - la data di invio del preventivo al richiedente;
  - la tipologia d'uso;
  - l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento di fornitura.
- In particolare devono essere indicati i corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura ove richiesta;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
  - la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
  - la durata di validità del preventivo (non inferiore a tre mesi). L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore, salvo il caso in cui, rispetto al momento della iniziale redazione del preventivo, siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche eccezionali dovute ad esempio a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa, alla presenza di infrastrutture di terzi, o altre non prevedibili. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.
  - il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.
  - Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:
  - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza.

### Preventivi standardizzabili

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

Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

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

### Tempo di esecuzione di allacciamenti

Il tempo di esecuzione dei lavori: è, il 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.

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

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici delle condotte esistenti 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.

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta del Cliente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

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

### Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura (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 con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso).

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, oppure tramite il sito internet [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com).

### Modalità e tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione e subentro nella fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (è differenziato a seconda che vi sia associata o meno una richiesta di modifica della portata del misuratore).

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo al gestore, 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.

### Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o disattivazione a 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 limitazione, sospensione e 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. Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di una fornitura limitata o sospesa o disattivata per morosità faccia richiesta di attivazione o riattivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili: per posta elettronica, posta, o tramite lo sportello presente sul territorio.

### Modalità e tempo di esecuzione della voltura

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.

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

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore provvederà ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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

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

### Voltura a titolo gratuito

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

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore scaricabile dal sito [www.acquaviviana.como](http://www.acquaviviana.como) disponibile presso lo sportello fisico presente sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;

Nel caso di cui sopra il gestore:

- d) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui al paragrafo precedente;
- e) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- f) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'imposta di bollo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura

### 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 (qualora il richiedente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento della richiesta coincide 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. La disattivazione comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite: e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli erti al pubblico, ovvero tramite il sito internet [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com).

## Accessibilità al servizio (scheda 3)

### Apertura al pubblico degli sportelli.

Lo sportello per il pubblico è ubicato in Via sant'Elena n. 11 a Sinnai.

Gli orari di apertura per il pubblico sono quelli pubblicati sul sito web del gestore e negli uffici.

Nello sportello dedicato vengono espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richieste di appuntamenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti ed esecuzione di lavori;
- Stipula o disdetta dei contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

### Sportelli on line (pratiche via telematica): Obblighi e contenuti minimi

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale il sito internet [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com) attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere, l'autolettura del contatore, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

### Facilitazioni per utenti particolari.

Il gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie strutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

### Svolgimento di pratiche per via telefonica.

Per la segnalazione di guasti gli utenti possono chiamare il numero verde 800 688 352 , attivo 24 ore su 24.

Per le pratiche commerciali (nuovi allacciamenti, volture, subentri, riattivazioni, disdette ecc.) gli utenti possono chiamare il numero verde 800 814 822. Il servizio è gratuito da rete fissa, le chiamate da cellulare non sono

consentite, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00, il sabato dalle ore 9 alle 11. L'apertura del sabato non si osserva nei mesi di Agosto e Dicembre.

Per accedere al servizio Sportello clienti da rete mobile gli utenti possono contattare il numero verde ripartito 800 814 821 (costo chiamata 50% a carico dell'utente e 50% a carico del gestore).

Gli utenti potranno comunicare con il gestore anche nei seguenti modi: posta elettronica all'indirizzo [info@acquavitana.com](mailto:info@acquavitana.com), pec [acquavitanaspa@pec.it](mailto:acquavitanaspa@pec.it), sito internet [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com).

### Il tempo per gli appuntamenti concordati

Il tempo per gli appuntamenti concordati 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 (le richieste pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo).

### Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedete per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento.

### Preavviso per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

### Il tempo di attesa agli sportelli

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

### Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa al telefono rappresenta il tempo che intercorre tra la scelta dell'Utente dell'opzione di contatto con l'operatore e la risposta del medesimo.

## Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

### 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 da parte del gestore della risposta motivata scritta.

### Rettifiche di fatturazione.

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, previa verifica del gestore, si procederà alla rettifica della fatturazione riconosciuta errata.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

### Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

Il tempo di risposta motivata ai 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 da parte del gestore della risposta motivata scritta.

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

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere altresì riportati:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
  - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - la tipologia di uso;
  - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

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

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;



- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.
- g) In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi (a questo firmatario si riferiscono gli indicatori di qualità).

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio il gestore fornirà risposta scritta a ciascun reclamo nel caso di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi; ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione al Sindaco del Comune, qualora i reclami multipli si riferiscano ad uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi o servizi riconducibili alla fornitura che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti finali serviti dal gestore, conteggiando al massimo i reclami prevenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso la risposta a mezzo stampa deve essere fornita entro 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e si considera un unico reclamo.

### Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com) almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo. Ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta. Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
  - il nome ed il cognome;
  - l'indirizzo postale o telematico;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono); - il codice utente;
  - l'indirizzo di fornitura;
  - un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare per la fatturazione;
  - un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

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

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

### Rispetto degli appuntamenti concordati.

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo di 7 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta (ovvero 10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore), aumentabile per espressa richiesta dell'utente. Le richieste pervenute al gestore oltre le ore 17,30 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo. La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è di 3 ore. Nel caso in cui sia necessario disdire l'appuntamento il gestore avviserà l'utente con un preavviso di almeno 24 ore rispetto all'inizio della fascia oraria di disponibilità concordata.

## Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n.3)

### Fatturazione

Il gestore procede con la fatturazione e l'emissione della fattura sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura del Cliente opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi del Cliente, il gestore rispetterà il seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di lettura utilizzerà i dati di autolettura;
- c) in assenza di dati effettivi utilizzerà i dati di consumo stimati.

Il gestore rende disponibile sul sito [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com) un documento contenente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. Con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, congruando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

Il metodo di calcolo utilizzato per la fatturazione è il pro-die.

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

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

### Tempo di emissione della fattura

Il tempo di 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.

### Periodicità di fatturazione

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

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

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

Il gestore adotta uno standard migliorativo emettendo 6 bollette all'anno a prescindere dal consumo.

### Fattura di cessazione contratto

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il medesimo termine previsto per l'emissione delle fatture ordinarie, vale a dire entro 45 giorni solari. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a congruare i consumi e alla restituzione del

deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

### Modalità di pagamento.

Presso gli uffici del gestore non possono essere effettuati pagamenti in contante e non possono essere pagate le bollette in scadenza.

Tutti i pagamenti potranno essere effettuati nelle forme più convenienti per gli utenti presso gli Istituti di credito convenzionati con il gestore.

Attualmente sono:

- assegni circolari o bancari (forma senza costi aggiuntivi);
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale;
- bonifico.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il pagamento deve essere effettuato entro i termini indicati sulla bolletta.

Per nessun motivo, ad esclusione di una preventiva autorizzazione del gestore, il termine per il pagamento indicato in bolletta potrà essere differito o sospeso arbitrariamente dal Cliente.

### Rateizzazione

E' possibile richiedere il pagamento rateale della bolletta qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi o quando ricorrano condizioni particolari ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

La richiesta di rateizzazione può essere avanzata recandosi allo sportello del gestore oppure inviando l'apposito modulo di richiesta secondo le modalità e le procedure riportate sul sito [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com).

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.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione pari 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.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, il Gestore allega i bollettini per il pagamento rateale.

### Tentativi di raccolta della misura

Il Gestore di norma effettua almeno due letture all'anno, al fine di fatturare i consumi effettivi, assicurando agli Utenti un intervallo di lettura ai sensi del TMSII.

In caso di impossibilità di raccolta della misura per causa non imputabile al gestore (diniego accesso al luogo di installazione del misuratore; reiterata assenza e mancato invio autolettura; mancato rispetto dell'appuntamento concordato, etc.), il gestore attesta i tentativi di raccolta della misura mediante la registrazione sui propri sistemi dell'ordine di lettura effettuato con data e ora.

Il gestore garantisce, nel corso di un anno, il seguente numero di tentativi:

- due tentativi di raccolta della misura in caso di consumi medi annui uguali ovvero inferiori a 3.000 metri cubi;
- tre tentativi di raccolta della misura, in caso di consumi medi annui superiori a 3.000 metri cubi.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, il gestore esegue un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, 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

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore tramite i suoi incaricati lascia al Cliente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa.

## Morosità-Pagamenti

L'utente è tenuto ad effettuare i pagamenti delle fatture nei termini e con le modalità indicate nella stessa. Quando l'utente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il gestore applica gli interessi di mora sul ritardato pagamento nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato di quattro (4) punti percentuale.

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 dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata.

## Sollecito bonario

Il sollecito bonario deve contenere i seguenti elementi:

1. indicazione della/e bolletta/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
2. indicazione del termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
  - a) la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata, e comunque non prima del termine previsto per il pagamento del sollecito bonario;
  - b) le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, con evidenza che, al perdurare della morosità e al verificarsi delle condizioni previste, potrà essere eseguita trascorsi 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario la sospensione e disattivazione della fornitura (previa limitazione, se fattibile tecnicamente, del flusso tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua per sole utenze aventi categoria tariffaria "domestico residenti" e salva sospensione/disattivazione al permanere della morosità); per le "utenze non disalimentabili" potrà essere eseguita la limitazione del flusso, al verificarsi delle condizioni previste ai successivi paragrafi.
3. indicazione delle modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
4. trasmissione del bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
5. indicazione dei recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato, in quanto:
  - la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato;
  - è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione del pagamento della bolletta, nel rispetto delle condizioni e dei tempi previsti di inoltro della richiesta entro 10 giorni solari successivi alla scadenza della relativa fattura (delibera ARERA 655/2015, art. 42.3).

- la/e bolletta/e oggetto di sollecito è/sono oggetto di contestazione (reclamo e/o richiesta di rettifica fattura e/o procedura di conciliazione, contenzioso) presentata nei termini.

### Costituzione in mora

Il Gestore può procedere all'invio della Costituzione in mora solo dopo aver inviato il sollecito di pagamento di cui al precedente articolo trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della bolletta, nei casi e nel rispetto delle condizioni disciplinate dalle Deliberazioni ARERA in materia e dal Regolamento del SII.

Il Gestore provvede alla notifica della Costituzione in mora con raccomandata a/r ovvero con posta elettronica certificata (PEC) o modalità equipollente di ogni altra modalità che le Autorità di regolazione dovessero prevedere.

### Contenuti minimi della costituzione in mora

Il Gestore nell'invio della costituzione in mora assicura il rispetto dei seguenti standard:

- a. indicazione del riferimento alla/e bolletta/e non pagata/e e dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- b. indicazione con separata evidenza degli importi fatturati con termine di pagamento successivo al 01/01/2020 relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
- c. indicazione del riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- d. indicazione del termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
  - la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
  - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, con evidenza che al perdurare della morosità e al verificarsi delle condizioni previste, potrà essere eseguita trascorsi 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario la sospensione e disattivazione della fornitura (previa limitazione del flusso tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua per sole utenze aventi categoria tariffaria "domestico residenti" e salva sospensione/disattivazione al permanere della morosità); per le "utenze non disalimentabili" potrà essere eseguita la limitazione del flusso, al verificarsi delle condizioni previste ai successivi paragrafi.
- e. indicazione della data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- f. indicazione della possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo articolo;
- g. indicazione delle modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- h. indicazione delle modalità e delle tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
  - i termini per concordare con il Gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
  - la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni necessarie);
- i. trasmissione del bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- j. indicazione dei casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- k. indicazione dei recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora è infondata in quanto:
  - la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato e, preferibilmente, copia della ricevuta di pagamento con dettaglio della imputazione dell'importo ai documenti insoluti;

- è stato inviato un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, eccetto i casi di importo anomalo inferiore o uguale a 50 €;
- è parzialmente errata dato che l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile, nel caso in cui nella Costituzione di Mora non sia indicata l'attribuzione di tale agevolazione;
- la/e bolletta/e oggetto di costituzione in mora è/sono oggetto di contestazione (reclamo e/o richiesta di rettifica fattura e/o procedura di conciliazione, contenzioso) presentata nei termini;

l. trasmissione di avviso che indica le modalità di eccezione della prescrizione nei casi in cui la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per le fatture con data scadenza successiva al 01.01.2020 per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti. Il tempo per il pagamento della costituzione in mora è di 15 giorni dalla data di ricezione della costituzione in mora. In ogni caso, detto termine non può essere inferiore a 40 giorni solari calcolati a partire dalla data di ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento indicata dal Gestore nella costituzione in mora.

### Rateizzazione importi oggetto di Costituzione in Mora

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 dodici (12) mesi, con rate non cumulabili tra di loro relativamente al medesimo piano di rientro, e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti, secondo le modalità disciplinate nel Regolamento del SII. Il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione nei modi e termini previsti nelle Deliberazioni ARERA e nel Regolamento del Servizio Idrico. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione (richiesta) mediante il modulo previsto dal Gestore, disponibile sul sito internet aziendale, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora come previsto nel paragrafo "Morosità-Pagamenti";
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nel paragrafo "Limitazione, Sospensione o disattivazione della fornitura", senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

### Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

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 costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 12 445. 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.

### Limitazione, Sospensione o disattivazione della fornitura

In caso di perdurare della morosità, nel rispetto di quanto disciplinato nel Regolamento del SII il Gestore può procedere, senza ulteriore preavviso:

- alla limitazione della fornitura, per le sole utenze domestico residenti;
- alla sospensione e/o disattivazione della fornitura per tutte le utenze, comprese le utenze domestico residenti, eccetto le utenze non disalimentabili.

La limitazione, sospensione ovvero disattivazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora. La limitazione della fornitura non può essere eseguita in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII. La sospensione ovvero disattivazione della fornitura può essere eseguita solo in giorni diversi da quelli indicati come festivi dal calendario, sabato e quelli che precedono il sabato od altri giorni festivi. In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile. Per quanto non espressamente indicato nel presente articolo in termini di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, si dovrà fare riferimento al Regolamento d'Utenza e alla Deliberazione ARERA 311/19.

La limitazione della fornitura idrica (volta, comunque, ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale pari a 50 litri/abitante/giorno è applicata qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

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

Il gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore delle utenze domestiche residenti, fatto salvo quelle non disalimentabili, nel caso in cui:

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

### Utenze finali non disalimentabili

In caso di morosità alle utenze finali non disalimentabili non si applica la procedura di sospensione o disattivazione della fornitura. Appartengono alla categoria delle utenze non disalimentabili:

- a. gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico (Delibera ARERA 897/2017/R/IDR, TIBSI);
- b. le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" (Delibera ARERA 665/2017/R/IDR, TICSII);

### Verifica del misuratore: modalità e tempi.

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

Nel caso in cui il Cliente richieda il controllo del funzionamento del contatore, il gestore esegue la verifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

La verifica del corretto funzionamento del misuratore può essere effettuata in contraddittorio tra l'utente e i tecnici del gestore, con l'eventuale presenza di un tecnico di fiducia dell'utente, previo pagamento delle spese per l'intervento. In questo caso o anche nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile se non in



presenza dell'utente si dovrà concordare un appuntamento secondo le regole per gli appuntamenti concordati. La prova di verifica avverrà con strumento di misurazione certificato in possesso del gestore.

Nel caso si richieda la certificazione di un istituto abilitato alla verifica, l'utente dovrà anticipare tutte le spese da sostenere.

Qualora la verifica rilevi il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza fissati dalla normativa metrologica vigente, le spese dell'intervento saranno a carico del Cliente.

Nel caso si accerti il cattivo funzionamento del contatore oltre la tolleranza di cui sopra, le relative spese e quelle della verifica sono a carico del gestore e rimborsate al Cliente.

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

Il 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 stesso del relativo esito.

Il gestore comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla effettuazione della stessa per verifiche svolte in loco, tale durata diventa di 30 (trenta) giorni lavorativi nel caso di verifica effettuata in laboratorio abilitato.

Il Gestore provvede di propria iniziativa alla sostituzione degli apparecchi di misura a suo insindacabile giudizio.

### Tempo di sostituzione del misuratore

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

### Modalità e 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.

L'utente può richiedere il controllo del livello di pressione dell'acqua nel punto di consegna (da intendersi il contatore installato secondo regolamento del S.I.I.).

Il tempo massimo, a partire dalla richiesta dell'utente, entro il quale i tecnici del Gestore provvederanno ad effettuare la verifica è di 10 (dieci) giorni lavorativi.

Nel caso in cui, a seguito del controllo, sia accertato il corretto livello di pressione all'utente verrà addebitato nella fattura del periodo successivo il costo dell'intervento per il reclamo infondato stabilito nella misura contrattualmente prevista, di ciò egli viene reso edotto al momento della richiesta del controllo della pressione di esercizio.

Nel caso invece venissero accertati valori di pressione diversi da quelli contrattuali, il Gestore darà notizia per iscritto all'utente delle cause dell'anomalia entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi e sui tempi e modi attraverso i quali si procederà al ripristino delle condizioni contrattuali.

Nel caso sia necessaria la presenza dell'utente o questi richieda di esser presente al sopralluogo, il Gestore da comunicazione per iscritto della data ed ora (fascia oraria massima pari a 3 (tre) ore) dell'esecuzione del controllo; l'utente potrà richiedere la proroga di tale appuntamento, per una sola volta, dandone immediata comunicazione al Gestore. I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'utente direttamente o tramite lettera ordinaria.

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 stesso del relativo esito.



## Continuità del servizio

### Continuità e servizio di emergenza

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a disposizioni delle autorità preposte, eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità.

Ai sensi dell'RQTI sono stati individuati i seguenti standard specifici relativi al servizio di acquedotto:

- Durata massima della singola sospensione programmata, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.
- Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.
- Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre 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.

Ai fini della verifica del rispetto degli standard di cui sopra, il Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito Registro. Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da 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.

### Tempi di preavviso per interventi programmati.

Il gestore preavviserà gli utenti con almeno due giorni di anticipo, tramite pubblicazione nel sito web del Comune e del Gestore dei lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

### Durata delle sospensioni programmate.

Il gestore informerà la Clientela della durata massima delle interruzioni programmate, che comunque di norma non devono essere superiori a 24 ore.

### Pronto intervento.

Il servizio di pronto intervento è a disposizione degli utenti 24h/24h anche nei giorni festivi utilizzando il numero verde 800 688 352. Il numero verde è gratuito sia da rete fissa che da rete mobile.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore:

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

Sono considerate di pronto intervento le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

### Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo massimo per pronto intervento in caso di situazioni di pericolo per la collettività relative ai punti espressi nell'articolo precedente è di 3 (tre) ore.

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 fornirà agli utenti le prime indicazioni comportamentali.

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale è pari al 90% delle prestazioni effettuate nell'anno.

Dal momento in cui è accolta la segnalazione, il gestore garantisce il primo intervento di tecnici specializzati rispettando il seguente tempo di arrivo sul luogo di chiamata, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento:

3 ore (standard generale) 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, che potrebbero determinare anche un inquinamento dell'acqua nocivo per la salute umana.

### Crisi idrica da scarsità.

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque, non dipendenti dall'attività del gestore, il gestore, con un preavviso di 4 giorni, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

### Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il gestore effettua regolarmente un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua. Gli utenti sono invitati a comunicare tempestivamente al numero verde 800 688 352 eventuali perdite sulle reti.

### Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dalla vigente normativa.

### Controllo della qualità delle acque

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, il Gestore esercita controlli periodici interni e in applicazione delle disposizioni di legge vigenti.

### Potabilità dell'acqua distribuita

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami della vigente normativa, il gestore esegue sistematici controlli interni.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con l'Azienda Sanitaria Locale (ASL).

Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente.

## 5 INFORMAZIONE E TUTELA.

### Informazioni all'utente.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza i seguenti canali di informazione:

- sportello informazioni;
- uno spazio riservato alle informazioni all'interno delle bollette;
- organi di informazione;
- carta del servizio e regolamento di fornitura, disponibili presso gli sportelli e sul sito [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com);
- sito internet [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com);
- corrispondenza, nel caso di richiesta pervenuta per iscritto.

Il gestore all'atto della stipula del contratto di fornitura, informa gli utenti sui principali aspetti contrattuali in particolare:

- su richiesta dell'utente comunicherà i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
  - durezza totale in gradi idrotimetrici ( F ) ovvero in mg/l di Ca
  - concentrazione ioni idrogeno in unita e decimi di pH
  - residuo fisso a 180 C in mg/l
  - nitrati in mg/l di NO in base 3
  - nitriti in mg/l di NO in base 2
  - ammoniaca in mg/l di NH in base 4
  - cloruri in mg/l di Cl
- informerà sulle modifiche delle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni tariffarie esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa che le scadenze delle bollette è di venti giorni dalla data di emissione della fattura;
- rende note, nei locali accessibili agli utenti e/o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.
- Il gestore, inoltre, si impegna:
- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica, a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

## La tutela

### La gestione dei reclami e delle richieste scritte

Tutti i reclami devono essere fatti in forma scritta, come indicato nei paragrafi Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione e Procedura di presentazione dei reclami scritti.

Il Cliente può inviare al gestore mediante i canali prestabiliti (posta raccomandata; posta elettronica certificata, fax o sportello fisico) una richiesta scritta, al fine di ricevere informazioni ovvero segnalare eventuali disservizi, violazioni dei principi normativi, della Carta dei Servizi o del Regolamento.

Al momento della presentazione della richiesta, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (dati anagrafici, codice utenza, recapiti telefonici, indirizzo di fornitura, chiara esposizione della problematica), affinché il gestore possa individuare l'utenza e provvedere alla ricostruzione degli avvenimenti ed alla risoluzione della problematica.

Nel caso in cui il Cliente intenda formulare un reclamo, può utilizzare il modulo disponibile sul sito istituzionale o presso lo sportello fisico, al fine di inviare una richiesta più dettagliata e completa.

Una volta pervenuta la richiesta, il gestore provvede in via preliminare alla categorizzazione del flusso delle richieste, classificandole come "*richieste scritte di informazioni*", "*richieste di rettifica fatturazione*" e "*reclami*". La predisposizione della risposta è preceduta da un'accurata analisi della problematica e dall'individuazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere (ivi inclusi gli eventuali indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi).

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta, il Gestore invia una documentata risposta, utilizzando una terminologia di uso comune ed in linea con i contenuti minimi prescritti dalla normativa e dai provvedimenti vigenti.

### Controlli esterni.

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità ARERA (Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente). L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela dei consumatori.

### Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Il gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti nella forma scritta allo sportello clienti del gestore. Sulla base delle rilevazioni effettuate, il gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e

alle Associazioni dei consumatori. E' inoltre possibile esprimere un grado di soddisfazione del servizio compilando il questionario disponibile sulla home del sito [www.acquavitana.com](http://www.acquavitana.com).

### Servizi di consulenza agli utenti.

Il gestore promuove campagne finalizzate all'uso razionale delle risorse idriche, coinvolgendo le Associazioni dei Consumatori, quelle ambientaliste e le istituzioni scolastiche.

### Indennizzo automatico per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità (riepilogati nella scheda 1) il gestore corrisponde all'utente finale in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico base pari a 30 (trenta) euro.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

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

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore (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 di legge, mancato ottenimento atti autorizzativi) o a cause imputabili all'utente inclusa l'inaccessibilità del misuratore o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale.

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

Il gestore accrediterà all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico sarà comunque corrisposto all'utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo.

### Indennizzo automatico nei casi di morosità

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- a. in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b. in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo nei casi di costanza di mora con manomissione dei sigilli e/o riferita ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora;
- c. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;

d. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità richieste nella presente carta dei servizi e nelle disposizioni in materia.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a. in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b. l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità consone;
- c. non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui sopra.

Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente capitolo.

### Indennizzo automatico per la qualità tecnica

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità tecnica specifici, il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso. 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 2 volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione di cui ai sensi dell'articolo 73 del RQSII.

### Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi in cui l'utente risulti moroso, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

### Validità della carta del servizio idrico integrato.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

La Carta del Servizio e i suoi successivi aggiornamenti acquistano validità nei contratti futuri e in quelli esistenti dalla data di approvazione definitiva dell'organo competente. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

### Continuità del servizio.

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

Il gestore si organizzerà per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni che riguardino la collettività; riparazione di guasti ordinari entro 3 giorni dalla segnalazione, per gli impianti entro 4 giorni per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 5 giorni per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

#### Crisi qualitativa.

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente all'ordinanza del Sindaco ed al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il gestore comunica altresì all'Ente, affidatario responsabile del coordinamento individuato ai sensi dell'articolo 9, comma 3, della legge n. 36/1994, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività del gestore, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

#### Foro competente.

Il foro competente per eventuali controversie giudiziarie è quello di Cagliari.

La presente carta dei servizi sostituisce, a far data dall'approvazione definitiva dell'organo competente o trascorsi 60 giorni dall'invio al medesimo, la precedente. La carta dei servizi e i suoi allegati costituiscono parte integrante di ogni contratto di fornitura, anche in essere, senza che ne occorra la materiale sottoscrizione.

Sinnai 31 Maggio 2021

## Parte seconda

**Scheda n. 1 – Indicatori di qualità contrattuale specifici**

**Scheda n. 2 – Indicatori di qualità contrattuale generali**

**Scheda n. 3 - Accessibilità al servizio**

-----oOo-----

Scheda n. 1 –Aspetto del servizio: avvio del rapporto contrattuale

Indicatori di qualità contrattuale specifici

INDICATORE	STANDARD	BASE DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO <sup>1</sup>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	30 euro
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	30 euro



Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di sostituzione del misuratore	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	30 euro
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30 giorni lavorativi	30 euro
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	30 euro

## Scheda n. 2 Indicatori di qualità contrattuale generali

### STANDARD GENERALI

INDICATORE	GIORNI PER L'ESECUZIONE	STANDARD (% di rispetto richiesta)
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordat	24 ore	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico	> 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico	≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni

### Scheda n. 3 aspetto del servizio: accessibilità al servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard	Tipologia Standard	Note
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario Dal lunedì al venerdì  sabato	orario di apertura  dalle <b>8,00</b> alle <b>13,00</b>  dalle <b>14.00</b> alle <b>17,00</b>  dalle <b>8,30</b> alle <b>12,30</b>	Generale	L'apertura del sabato non si osserva nei mesi di agosto e Dicembre

Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura Dal lunedì al venerdì  il sabato	orario del servizio  dalle <b>8,30</b> alle <b>13,00</b>	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio L'apertura del sabato non si osserva nei mesi di agosto e Dicembre
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento vedi	Vedi paragrafo modalità pagamento	Generale	oneri delle operazioni: quelli previsti dagli istituti di credito.
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	priorità presso gli uffici; priorità sugli interventi	Generale	

## Sommario

<b>1</b>	PREMESSA.....	1
<b>2</b>	ASPETTI GENERALI.....	2
<b>3</b>	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
	Uso sostenibile delle risorse idriche .....	3
	Privacy.....	3
	Definizioni.....	3
<b>4</b>	FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD .....	8
	Gli aspetti del servizio idrico integrato .....	9
	Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n.1) .....	9
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario (rifacimento/spostamento allaccio) .....	9
	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici .....	9
	Preventivi standardizzabili.....	10
	Tempo di esecuzione di allacciamenti.....	10
	Modalità e tempo di attivazione della fornitura .....	11
	Modalità e tempo di riattivazione e subentro nella fornitura.....	11
	Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o disattivazione per morosità .....	11
	Modalità e tempo di esecuzione della voltura .....	12
	Voltura a titolo gratuito.....	12
	Modalità e tempo di disattivazione della fornitura.....	12
	Accessibilità al servizio (scheda 3).....	13
	Sportelli on line (pratiche via telematica): Obblighi e contenuti minimi .....	13
	Il tempo per gli appuntamenti concordati .....	14
	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....	14
	Preavviso per la disdetta dell'appuntamento concordato .....	14
	Il tempo di attesa agli sportelli .....	14
	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico .....	14
	Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione .....	14
	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni .....	14
	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti .....	15
	di fatturazione .....	15
	Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	16

Gestione del rapporto contrattuale (Scheda n.3) .....	17
Fatturazione.....	17
Tempo di emissione della fattura .....	17
Periodicità di fatturazione .....	17
Fattura di cessazione contratto .....	17
Tentativi di raccolta della misura .....	18
Morosità-Pagamenti.....	19
Sollecito bonario.....	19
Costituzione in mora.....	20
Tempo di sostituzione del misuratore.....	23
Modalità e tempo di intervento per la verifica del livello di pressione.....	23
<b>Continuità del servizio .....</b>	<b>24</b>
Continuità e servizio di emergenza .....	24
Controllo della qualità delle acque.....	26
Potabilità dell'acqua distribuita.....	26
La tutela .....	27
La gestione dei reclami e delle richieste scritte .....	27
Parte seconda .....	31
Indicatori di qualità contrattuale specifici.....	31
<b>STANDARD GENERALI .....</b>	<b>32</b>
Scheda n. 3 aspetto del servizio: accessibilità al servizio .....	33

Redatta il 03/07/2000 approvata con D.C.C. n.65 del 09/07/2000 revisionata, aggiornata e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23/11/2016.

Aggiornata in data 12/11/2020

Aggiornata in data 31/05/2021