COMUNE DI ARAGONA
(PROVINCIA DI AGRIGENTO)

Deliberazione di Giunta Comunale
N. 47 DEL 18/05/2021

Oggetto: Approvazione carta dei servizi – Servizio idrico integrato.

L'anno duemilaventuno, addì diciotto del mese di maggio alle ore 09:45, nell'Ufficio Comunale, in seguito a regolare convocazione, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

1	PENDOLINO GIUSEPPE	SINDACO	P
2	VIRONE FRANCESCO	VICE SINDACO	P
3	SARDO MARIA	ASSESSORE	P
4	LICATA MARIA GRAZIA	ASSESSORE	P
5	DI GIACOMO PEPE STEFANIA	ASSESSORE	A

Presenti: 04 *Assenti: 01*

- *Presiede Giuseppe Pendolino nella sua qualità di Sindaco;*
- *Assiste e partecipa il Segretario Generale Dr. Giuseppe Vinciguerra;*
- *Il Presidente, constatata la sussistenza del numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato, cosicché*

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta n. 06 del 17/05/2021 con annessi i prescritti pareri, redatta dal Responsabile del 6° Settore Arch. Rosario Monachino, su direttiva del Sindaco, che si allega al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;

VISTI:

La legge 142/90 e successive modifiche ed integrazioni così come recepita dalla Legge Regionale 48/91 e successive modifiche ed integrazioni;

Il T.U. EE.LL., approvato con D. Lgs. 267 del 18/08/2000

La Legge Regionale n. 30 del 23/12/2000, che detta le nuove norme sull'Ordinamento degli Enti Locali;

L'O.R.EE.LL.;

RITENUTO che la proposta sia meritevole di accoglimento;

ATTESA la propria competenza ad adottare il presente atto;

Con voti unanimi, espressi con votazione palese.

DELIBERA

- Di approvare la proposta n. 06 del 17/05/2021 con la narrativa, motivazione e dispositivo di cui alla stessa, che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

ARAGONA

6° SETTORE – PROTEZIONE CIVILE, IGIENE PUBBLICA, TECNOLOGIA E MANUTENZIONE – SICUREZZA SUL LAVORO, SVILUPPO ECONOMICO, LAVORI PUBBLICI.

COMUNE DI ARAGONA
(PROVINCIA DI AGRIGENTO)

Proposta di Deliberazione di Giunta Comunale

N. 06 del 17/05/2021
Reg. Gen. 51 del 17/06/2021

Oggetto: Approvazione carta dei servizi - Servizio Idrico Integrato.

Visto di conformità all'indirizzo politico
Il Sindaco
Giuseppe Pendolino

Il Responsabile del Settore
(Arch. Rosario Monachino)

COMUNE DI ARAGONA - Provincia di Agrigento -

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

Visti:

- la Legge n.241/1990 con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficienza e trasparenza da cui deve essere supportata;
- il D.Lgs 30/07/1999 n.286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto:

"principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "Carta dei Servizi" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:

a. quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
b. quali sono gli standard garantiti;
c. in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;

Considerato che la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento molto utile per i cittadini-utenti in quanto costituisce un modo semplice e diretto per illustrare la struttura dei servizi e rendere trasparente l'organizzazione del Comune;

Considerato, ancora, che la Carta dei Servizi costituisce un aiuto e un contributo concreto per il cittadino-utente al fine di orientarlo nel panorama dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale;

Rilevato che la Carta dei Servizi è volta soprattutto alla tutela dei diritti degli utenti e si basa su una serie di principi generali come quello dell'uguaglianza, della parità di trattamento fra le diverse categorie di utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;

Osservato che la Carta dei Servizi mira alla partecipazione e al coinvolgimento dell'utenza e all'integrazione organizzativa mediante la cooperazione dei vari settori dell'Ente;

Ritenuto, pertanto, che l'intento dell'Amministrazione è quello di rafforzare gli elementi di reputazione verso l'istituzione e il rapporto con i cittadini-utenti al fine di accrescerne la fiducia;
Rilevato, comunque, che la presente Carta dei Servizi non è esaustiva degli adempimenti e di tutte le ovvie implicazioni che concernono il rapporto variegato con il cittadino-utente, rappresentando linee guida e direttrici di marcia per ogni dipartimento che potrà implementare con nuove proposte operative e specifiche del proprio settore tutti gli aspetti che sono ritenuti pertinenti, opportuni e necessari per meglio caratterizzare il rapporto con l'utenza sotto l'aspetto della qualità e della quantità delle chances offerte, della valutazione dei servizi, sulla base dei principi enunciati nel Documento e di quelli contenuti nella normativa di riferimento;
Visti i pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile rilasciati dai Responsabili dei competenti Settori ai sensi dell'art. 49 e dell'art.147bis del D.Lgs. 267/2000 e contenuti nel presente atto;
Ritenuto di procedere all'approvazione della Carta dei Servizi allegata;
Visti:
la D.S. n° 01 del 04.02.2021 R.U.D. n. 141 del 04.02.2021 in atti prot. int. N. 3313/2021 del 08-02-2021 ad oggetto: Struttura organizzativa del Comune di Aragona. Modifica;
la D.S. n° 02 del 09/02/2021 R.U.D. 152 del 09.02.2021 ad oggetto: Conferimento incarichi di Posizione Organizzativa/Nomina Responsabili di Settore.
la D.S. n° 18 del 26.07.2019 R.U.D. 26.07.2019 ad oggetto: Nomina datore di lavoro della sicurezza ed attribuzione competenze ai sensi del D.Lgs. 81/2008;
la D.S. n° 12 del 05/05/2020 R.U.D. n° 327 del 05/05/2020 ad oggetto: Costituzione Ufficio gestione emergenza COVID-19 Misure per la prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19;
il D.Lgs. 14/03/2013 n.33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
il D.L. 6 luglio 2012 n. 95, convertito, con modificazioni, dalla L. 135/2012;
Il vigente statuto comunale;
Il T.U.EE.LL. approvato con D.Lgs. 267/2000 e s.m.i;
Il Decreto Legge 10 ottobre 2012, n.174 convertito con modificazioni della legge 7 dicembre 2012, n.213;
L'O.R.EE.LL.;
il vigente regolamento di contabilità;
il PTPCT (Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza)
Il Codice Etico e di Comportamento del Comune di Aragona ;
Per tutto quanto in narrativa evidenziato
Ritenuta la propria competenza ad adottare il presente provvedimento;
Il vigente Statuto Comunale;
Il T.U.EE.LL. approvato con D.Lgs. 267/2000 e s.m.i;
L'O.R.EE.LL.;

Ritenuta la propria competenza a formulare la presente proposta, si dichiara ed attesta, inoltre, che il sottoscritto Responsabile del Settore non si trova in ipotesi di conflitto di interessi, nemmeno potenziale;
Per tutto quanto in narrativa evidenziato, **dopo attenta valutazione e adeguata considerazione di ogni aspetto precedentemente dedotto e argomentato.**

PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE

- Di prendere atto della premessa per farne parte integrale e sostanziale;
- Di approvare, in conformità della normativa citata in premessa, la "Carta dei Servizi" - allegata al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;
- Di stabilire che la stessa sia trasmessa a tutti i Settori del Comune e pubblicata sul sito istituzionale dell' Ente;
- Di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs. 267/2000, per consentire l'immediata attuazione di quanto disposto.
- Di disporre la pubblicazione del presente provvedimento per giorni 15 all'Albo Pretorio dell'Ente e sul sito internet del Comune (www.comune.aragona.ag.it).

Il Responsabile del 6° Settore
(Arch. Rosario Monachino)

COMUNE DI ARAGONA - Provincia di Agrigento

COMUNE DI ARAGONA

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. ..... del .....

Sommario

PREMESSA E PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI 1

COME OTTENERLA 2

RIFERIMENTI NORMATIVI 2

1 Presentazione del gestore 4

2 Principi fondamentali 4

Eguaglianza ed imparzialità 4

Cortesia 4

Qualità del servizio e sicurezza 4

Continuità 5

Partecipazione e trasparenza 5

Privacy e trattamento dei dati personali 5

Efficacia ed efficienza 6

Chiarezza e comprensione dei messaggi 6

Informazione agli utenti 6

Sostenibilità nell' uso della risorsa idrica 6

3 Standard di qualità del servizio offerto 6

4 Avvio, cessazione e gestione del rapporto contrattuale: 7

4.1 Nuovo Allaccio Idrico o Fognario 7

4.2 Attivazione della Fornitura 9

4.3 Riattivazione della Fornitura - Subentro 9

4.4 Riattivazione della Fornitura in seguito a Morosità 10

4.5 Disattivazione della Fornitura 10

4.6 Voltura 11

4.7 Voltura a Titolo Gratuito 13

4.8 Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 13

4.9 Rispetto degli Appuntamenti Concordati 15

4.10 Verifica Funzionalità del Misuratore 16

4.10.1 Ricostruzione dei Consumi in caso di Misuratore non funzionante 17

4.11 Verifica del Livello di Pressione 18

4.12 Servizio di fognatura 19

4.13 Depurazione e tutela dell'Ambiente 19

5 Accessibilità al servizio 19

5.1 Comunicazione del Gestore all'Utenza 20
5.2 Sportelli Fisici aperti al Pubblico 20
5.3 SPORTELLO ONLINE 21
6 FATTURAZIONE E PAGAMENTO 22
6.1 Descrizione della Fattura 22
6.2 Emissione della Fattura 23
6.3 Rilevazione dei Consumi e Addebito 23
6.4 Consumo Medio Annuo e Consumo Stimato 24
6.5 Fatturazione 25
6.6 Fattura di Chiusura del Rapporto Contrattuale 26
6.7 Rettifiche di Fatturazione 26
6.8 Affidabilità del sistema di fatturazione 27
6.9 Pagamento della Fattura 27
6.10 Rateizzazione 28
6.11 Morosità 28
7 CONTINUITA' DEL SERVIZIO 30
7.1 Interventi Programmati 31
7.2 Pronto intervento 31
7.3 Crisi idrica da scarsità 33
8 INFORMAZIONE E TUTELA 34
8.1 Informazioni agli Utenti 34
8.2 Procedure di richiesta, reclamo e indennizzo 36
8.3 Richieste di Rettifica di Fatturazione 37
8.4 Reclami 38
8.5 Indennizzi 38
8.6 Controversie 41
8.7 Diritto di accesso agli atti 41
8.8 Danni a terzi 41
8.9 Grado di soddisfazione dell'utenza 41
9 STANDARD SPECIFICI e STANDARD GENERALI 42
10 GLOSSARIO 45

PREMESSA E PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La *Carta del Servizio Idrico Integrato*, è un documento che fissa i princìpi ed i criteri di erogazione del servizio, individua gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione del cliente.

La presente Carta costituisce, inoltre, un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore e gli Utenti e costituisce per il Gestore un impegno ufficiale nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

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

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

- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario.

La *Carta del Servizio* si riferisce, per il servizio acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- Uso civile domestico;
- uso civile non domestico inteso come consumi pubblici (caserme, ospedali, scuole, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie);
- altri usi relativi al settore artigianato, commerciale e terziario in genere;

Per il servizio di fognatura e depurazione agli scarichi autorizzati in pubblica fognatura.

Essa, sarà sottoposta a processo di revisione ogni due anni o ogni qual volta sarà necessario, per esempio a seguito di mutamenti negli scenari economico-legislativi che riguardano il sistema idrico integrato, ovvero in seguito ad esigenze degli utenti emerse da indagini di customer satisfaction o dal confronto con le Associazioni consumatori.

L'Autorità, con Deliberazione n. 665/2017/R/idr, ha specificato che, ai fini del calcolo del Corrispettivi, le Tipologie d'uso sono:

a) uso domestico, con le seguenti sotto-tipologie:
   I. uso domestico residente;
   II. uso condominiale;
   III. uso domestico non residente;

IV. eventuali ulteriori sotto-tipologie fino ad un massimo di due;

b) uso industriale;
c) uso artigianale e commerciale;
d) uso agricolo e zootecnico;
e) uso pubblico non disalimentabile;
f) uso pubblico disalimentabile;
g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

COME OTTENERLA

IL GESTORE, mette a disposizione degli utenti la Carta del Servizio consegnandone una copia al momento della sottoscrizione del contratto. Essa, può essere inoltre richiesta:

- presso gli sportelli;
- per iscritto all'indirizzo: COMUNE DI ARAGONA via Roma n. 116, 92021 Aragona (AG);
- tramite email: servizio.idrico@comune.aragona.ag.it

È possibile, inoltre, scaricarla dal sito www.comune.aragona.ag.it

RIFERIMENTI NORMATIVI

La *Carta del Servizio* è stata redatta secondo i principi contenuti nel regolamento interno e nel rispetto dei principali riferimenti normativi nazionali relativi ad essa:

- Direttiva 91/271/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1991, concernente il trattamento delle acque reflue urbane;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 1 9/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici; D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della *Carta del servizio* da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative;
- D.P.C.M del 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della *Carta del Servizio* idrico integrato"; Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini; Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia ambientale; Legge n. 244 del 24/12/2007, art. 2, c. 461;
- Decreto MISE n 155/2013 e la normativa nazionale su trasparenza ed anticorruzione;
- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;
- Legge 7 agosto 1990 del n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;

- Delibera 655/2015/R/ldr recante" Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, dell''Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico integrato";
- Delibera 311/2019/R/IDR recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- Delibera 547/2019/R/IDR "*Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e diposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*"

La *Carta del Servizio* recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità della regolazione per Energia Reti e Ambiente adeguandosi alle eventuali modifiche.

1 Presentazione del gestore

Il Gestore "Comune di Aragona" è operativa dal 03/06/1901 e gestisce i servizi di Captazione, Adduzione, Fognatura e Depurazione per territorio comunale per una popolazione di circa 9470 abitanti e di circa 4077 Utenze di Acquedotto, 375 Utenze di Fognatura e Depurazione provvedendo alla gestione e alla manutenzione degli impianti necessari per lo svolgimento dei compiti ad essa assegnati

IL GESTORE gestisce:

n° 2 serbatoi;
n° 3 impianti di sollevamento;
Il depuratore di C.da Vallone Alongi

Per ulteriori informazioni è disponibile il sito www.comune.aragona.ag.it

2 Principi fondamentali

Il Servizio idrico integrato è garantito nel rispetto di principi fondamentali di seguito elencati, indicati nel DPCM 27 gennaio 1994 recante "principi sull' erogazione dei servizi pubblici":

Eguaglianza ed imparzialità

"IL GESTORE", nell'erogazione del servizio idrico basa il suo rapporto con gli utenti nel rispetto di regole di uguaglianza ed imparzialità, senza distinzioni di sesso, razza, opinioni politiche, lingua, religione, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto.

Cortesia

Il personale del GESTORE basa i rapporti con i clienti sul rispetto e cortesia, adottando comportamenti e linguaggi adeguati allo scopo, a tal fine si impegna ad agevolare i clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi ed a soddisfare le loro richieste.
Il personale, nei rapporti con l'utenza, è tenuto a comunicare le proprie generalità.

Qualità del servizio e sicurezza

Il GESTORE, si impegna a garantire la qualità dei servizi erogati non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche ponendo particolare attenzione alla sostenibilità

ambientale, curando la scelta dei materiali e di tecnologie non inquinanti che garantiscano la tutela e la salute dei propri dipendenti e dei cittadini.

Continuità

L'erogazione del servizio è continua secondo le fasce orarie pubblicate dal Gestore sul proprio sito. Nei casi di sospensione o riduzione del servizio imputabili ad eventi di forza maggiore e/ o a guasti, ad interventi programmati sulle reti per il corretto funzionamento degli impianti, il GESTORE adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, adoperando tutti i mezzi a disposizione al fine di limitare il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, in accordo con le Organizzazioni Sindacali, comunicando tramite stampa e pubblicando sul proprio sito, le modalità di astensione dal lavoro ed assicurando l'erogazione dei servizi minimi.

Partecipazione e trasparenza

Gli utenti, singolarmente o tramite Associazioni dei Consumatori, espressamente delegate, hanno il diritto di richiedere informazioni che riguardano la propria utenza, secondo le modalità previste dalla vigente normativa in materia di trasparenza ed anticorruzione e dal Regolamento. Possono inoltre presentare: reclami, istanze, produrre memorie, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, il GESTORE s'impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni o le proposte formulate, fornendo risposte chiare ed esaustive, in un tempo congruo al tipo di richiesta formulata.
Le valutazioni fornite dai cittadini, dalle Associazioni di Categoria, e Associazioni di Consumatori verranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

Privacy e trattamento dei dati personali

Il GESTORE, utilizza i dati personali dei propri utenti, solo se necessario all'esercizio della propria attività, garantendo il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sue successive modifiche ed integrazioni, tali dati possono essere divulgati esclusivamente al fine di consentire i necessari adempimenti inerenti l'erogazione del servizio, (stampa e spedizione bollette, attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction).

Efficacia ed efficienza

Il GESTORE, persegue un continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici, organizzativi e procedurali, adottando progressivamente le soluzioni più idonee al raggiungimento degli obiettivi sopracitati.

Chiarezza e comprensione dei messaggi

Il GESTORE, pone massima attenzione all'efficacia del linguaggio sia scritto che verbale utilizzato nei rapporti con l'utenza, tendendo alla sua massima semplificazione, in modo da non lasciare spazio ad errate interpretazioni che possano mettere in difficoltà i clienti.

Informazione agli utenti

Il GESTORE, assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed aggiornamento del sito internet e circa le modalità di presentazione di richiesta informazioni e reclami, con relativi moduli, attraverso il proprio URP, oltre che sul proprio sito www.comune.aragona.ag.it ed il portale dedicato agli utenti www.aragona.k-portal.it

Sostenibilità nell' uso della risorsa idrica

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE, la quale recita:" L'acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale. L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile, pertanto non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi, limitando gli sprechi."
Il GESTORE si impegna a promuovere, con il supporto delle Associazioni dei Consumatori, campagne ed iniziative volte a creare e diffondere una cultura dell'acqua, che faccia comprendere l'importanza di un consumo sostenibile delle risorse idriche, in sintonia con gli obiettivi contenuti nell'Agenda 2030 dell'ONU.

3 Standard di qualità del servizio offerto

Gli standard di qualità del servizio, sono parametri che permettono di confrontare la qualità ed i tempi del servizio reso dal GESTORE, con quelli previsti dalla normativa

vigente e dalle indicazioni espresse dall'Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente (ARERA) con delibera 665/2015/R/Idr, ai quali l'utente deve fare riferimento nel rapporto con il Gestore. Gli standard costituiscono un impegno preciso a carico del Gestore e sono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio che la soddisfazione dell'utente. Gli standard, devono essere periodicamente monitorati per verificare il livello di qualità conseguito nell'erogazione del servizio.

I tempi delle prestazioni indicati nella presente Carta sono espressi in giorni lavorativi, laddove non esplicitamente indicato diversamente. Per il loro computo non si tiene conto di eventi esterni o indipendenti dalla volontà del Gestore, come i tempi necessari per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi.

Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione. Le richieste di esecuzioni di prestazioni pervenute dopo le ore 17:00 di giorni lavorativi, si considerano come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Il GESTORE considera rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del cliente, i seguenti fattori di qualità:

- ***Avvio e modifica del rapporto contrattuale***;
- ***Accessibilità del servizio***;
- ***Gestione del rapporto contrattuale***;

4 Avvio, cessazione e gestione del rapporto contrattuale:

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

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

4.1 Nuovo Allaccio Idrico o Fognario

Per ottenere un allaccio alla rete idrica o fognaria è necessario presentare istanza e produrre la documentazione necessaria alla redazione della relativa istruttoria. Accertata la possibilità della fornitura, verrà compilato il preventivo delle spese di allaccio (con o senza sopralluogo) ed eventualmente di esecuzione di ulteriori lavori (con o senza sopralluogo) e il GESTORE consentirà la stipula del contratto di utenza. Il

cliente è tenuto al pagamento delle spese contrattuali ed a versare il deposito cauzionale.

Per ottenere una fornitura idrica è necessario che l'immobile abbia anche un allaccio alla rete fognaria o sia fornito di dispositivo per il trattamento dei liquami, regolarmente autorizzato.

I tempi indicati nella presente *Carta dei Servizi*, vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi o per la predisposizione da parte dell'utente, di opere edili ed al pagamento delle spese contrattuali od altri adempimenti. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, il GESTORE comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. L'elenco dei documenti richiesti viene fornito dagli operatori agli sportelli, inoltre è pubblicato sul sito internet del Gestore.

Standard specifici *di qualità relativi ad allacciamenti idrici o fognari e/o esecuzione di lavori*

Indicatore	**Standard specifico**
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari senza sopralluogo (qualora siano richiesti al Gestore)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari con sopralluogo (qualora siano richiesti al Gestore)	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo (qualora siano richiesti al Gestore)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo (qualora siano richiesti al Gestore)	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario semplice che comporta l'esecuzione di lavori semplici (qualora siano richiesti al Gestore)	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi

***Standard generali** di qualità relativi ad allacciamenti idrici o fognari e/o esecuzione di lavori*

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

4.2 Attivazione della Fornitura

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della stipula del contratto di fornitura, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

***Standard specifico** di qualità relativi ad attivazione della fornitura*

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

4.3 Riattivazione della Fornitura - Subentro

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere richiesta dall'Utente finale tramite e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

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

***Standard specifico** di qualità relativi alla Riattivazione della Fornitura - Subentro*

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

4.4 Riattivazione della Fornitura in seguito a Morosità

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

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

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

Standard specifico *di qualità relativi alla Riattivazione della Fornitura in seguito a Sospensione per Morosità*

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

4.5 Disattivazione della Fornitura

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

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

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

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

***Standard specifico** di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura*

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

4.6 Voltura

La voltura è la richiesta di variazione nelle titolarità di un contratto.

La richiesta di voltura deve essere di norma sottoscritta sia dall'intestatario uscente del punto di consegna sia dal nuovo titolare.

In alternativa a quanto disposto dall'alinea precedente, la richiesta può essere inoltrata dal solo Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

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

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

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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

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

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

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

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

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

In quest'ultimo caso, l'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

Standard specifico *di qualità dei tempi di voltura*

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

4.7 Voltura a Titolo Gratuito

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

a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;

b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la lettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;

c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000;

d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al presente paragrafo il Gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi sopra indicati;

b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura nel rispetto del presente paragrafo.

4.8 Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

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

Il preventivo indicherà tutti i dati necessari alla rintracciabilità della richiesta, i dati identificativi del richiedente, gli elementi dei lavori da eseguire, il corrispettivo e tutti i dati necessari previsti e indicati nell'RQSII (Delibera 655/2015/R/idr dell'ARERA).

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

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

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

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

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. Il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

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

Standard Specifici di qualità del tempo di preventivazione per lavori

Indicatore	Standard specifico
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi

Standard Specifico di qualità del tempo di esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi

Standard Generale di qualità del tempo di esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard specifico
Tempo di esecuzione di lavori semplici	≤30 giorni lavorativi

4.9 Rispetto degli Appuntamenti Concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda un appuntamento con l'Utente entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato almeno ventiquattro (24) ore prima, secondo lo standard di qualità sotto riportato.

Standard Generale di Qualità in tema di appuntamenti concordati

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

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente: il Gestore richiede una disponibilità all'Utente massima non superiore a tre (3) ore, corrispondente allo standard di qualità specifico.

Standard specifico di qualità in tema di appuntamenti concordati

Indicatore	Standard specifico
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore

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

4.10 Verifica Funzionalità del Misuratore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore.

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

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

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

Il gestore invia all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura.

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

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

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

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

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

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

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

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

4.10.1 Ricostruzione dei Consumi in caso di Misuratore non funzionante

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 fattura utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

4.11 Verifica del Livello di Pressione

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

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

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa e come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.

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

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

4.12 Servizio di fognatura

Per il servizio di fognatura i livelli minimi da rispettare sono i seguenti:

- tutti gli agglomerati con un numero di abitanti equivalenti a 2000 unità devono essere serviti da una rete fognaria per la raccolta delle acque reflue urbane;
- L'allacciamento dell'impianto alla fognatura pubblica è realizzato dall'utente previa approvazione da parte del GESTORE del progetto di allacciamento.
- Il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento

Per ottenere il rilascio di autorizzazione di allaccio alla rete fognaria o la certificazione di avvenuto allaccio è necessario produrre la documentazione richiesta dall'ufficio preposto, una volta acquisita, il GESTORE provvederà ad effettuare gli accertamenti tecnici.

Tempo massimo 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Il Gestore fornisce un servizio espurgo, avvalendosi di ditte specializzate, i tempi d'intervento sono solleciti, compatibilmente con altri interventi già in corso della stessa gravità.

Il GESTORE effettua la manutenzione ordinaria sulla rete acque nere comunale, avvalendosi di ditte specializzate, i tempi d'intervento sono solleciti, compatibilmente con altri già in corso della stessa gravità.

4.13 Depurazione e tutela dell'Ambiente

Il Gestore si impegna a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte, in particolar modo garantendo l'efficacia del processo depurativo, che vista l'importanza viene monitorato continuamente dal GESTORE e da enti terzi quali, per esempio, l'ARPA. In ogni caso su espressa richiesta dell'utente, il Gestore s'impegna a fornire le risultanze delle analisi e dei monitoraggi periodici. Le ditte che svolgono attività per conto del Gestore hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità del Gestore stesso.

5 Accessibilità al servizio

Per lo svolgimento di pratiche, informazioni, segnalazioni guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- Sportelli fisici aperti al pubblico;
- Corrispondenza, e-mail, fax e sito internet;

5.1 Comunicazione del Gestore all'Utenza

Il Gestore per garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, deve predisporre i seguenti strumenti:

- Regolamento per la fornitura del Servizio;
- opuscoli e depliants informativi;
- note esplicative allegate alla fattura;
- Stampa- televisioni- radio- stampa online

Il GESTORE mette a disposizione degli utenti altresì:

- copia della vigente *Carta del Servizio*;
- copia del vigente regolamento;
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita;
- modello di: reclamo, richiesta informazioni, richiesta rettifica fatturazione e modello di recupero deposito cauzionale o somme versate in eccedenza.

5.2 Sportelli Fisici aperti al Pubblico

Gli sportelli si trovano presso la sede del GESTORE, in Via Roma n. 116, Aragona

Gli orari di apertura dello Sportello sono i seguenti:

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:30 e il martedì anche dalle 16:00 alle 18:30

Il Gestore può anche essere contattata ai seguenti indirizzi elettronici:

e-mail: servizio.idrico@comune.aragona.ag.it
PEC: protocollo@pec.comune.aragona.ag.it
Sito internet: www.comune.aragona.ag.it
www.aragona.k-portal.it previa registrazione

Presso lo sportello fisico è possibile:

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

Infine è possibile l'inoltro di segnalazioni, apprezzamenti, suggerimenti.

Tempo massimo di attesa agli sportelli: 20 minuti

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenti o da cause indipendenti dalla volontà del Gestore, potrà essere data segnalazione preventiva, di inapplicabilità delle condizioni previste dalla seguente Carta con avviso posto all'ingresso dello Sportello Utenti

Agli sportelli, i diversamente abili e le donne in avanzato stato di gravidanza, hanno diritto di precedenza, inoltre il Gestore si impegna ad eliminare le barriere architettoniche di qualsiasi natura cosi come disposto dagli articoli da 77 ad 82 del D.P.R. 380/2001 (T.U. in materia edilizia), volti a favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici pubblici e privati aperti al pubblico.

Standard generali di qualità di attesa agli sportelli

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

5.3 SPORTELLO ONLINE

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet www.aragona.k-portal.it - www.comune.aragona.ag.it attraverso il quale pubblica:

- la Carta dei Servizi (visualizzabile direttamente dalla home page);
- il Regolamento d'utenza;
- gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici;
- i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

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

- livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa

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

6 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

6.1 Descrizione della Fattura

La fattura è conforme alle disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità preposte. Più in generale la fattura, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell'Utente, fornisce informazioni circa:

- l'indirizzo di fornitura e, se diverso, l'indirizzo di recapito;
- i dati identificativi della fornitura;
- la tipologia di utenza;
- la tariffa applicata;
- la matricola e la tipologia di misuratore installato.

La fattura relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

Nella fattura è riportato altresì il periodo cui riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento; è indicato se di conguaglio, basata su consumi stimati o mista. Sono riportate le letture rilevate e/o le eventuali autoletture e/o le letture stimate e la relativa data; i consumi effettivi e/o i consumi stimati; i consumi fatturati per il periodo di riferimento e le modalità per comunicare l'autolettura.

In ogni fattura deve essere inoltre posto in evidenza il consumo annuo dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili. Devono essere riportate le modalità di pagamento e la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti; le informazioni relative alle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale; le informazioni circa la rateizzazione del pagamento e l'eventuale deposito cauzionale.

Nella fattura è riportato il recapito telefonico per la segnalazione di guasti, per il pronto intervento e il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni. Sono altresì indicate le modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie adottate dal Gestore. Nella fattura trovano spazio eventuali comunicazioni dell'Ente di Governo d'Ambito e

dell'ARERA e l'indicazione comparativa dei consumi in forma grafica oltre alle informazioni sulla tariffa applicata.

La fattura riporta, in prima pagina, un quadro di sintesi con tutte le principali informazioni. Sono riportate inoltre le modalità su come l'Utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore e alla composizione analitica dell'acqua distribuita; alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

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

6.2 Emissione della Fattura

La fattura sarà emessa entro 45 (quarantacinque giorni) dall'ultimo giorno del periodo cui essa si riferisce.

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

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione

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

6.3 Rilevazione dei Consumi e Addebito

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento considerato, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale (trasmessa secondo le modalità indicate in fattura e sul sito internet, opportunamente validata dal GESTORE), ovvero, fin tanto che verranno installati i contatori/misuratori di portata, sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore rispetta il seguente ordine di priorità:

a) dati di lettura;
b) in assenza di dati di lettura, dati di autolettura;
c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), fin tanto che verranno installati i contatori/misuratori di portata, dati di consumo stimati, in base a consumi medi per tipologia di utenza

Il GESTORE effettuerà almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;

b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il GESTORE inoltre garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;

b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

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

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

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente negli anni precedenti, provvederà ad informarlo tempestivamente per iscritto o con un'annotazione sulla prima fattura utile, per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

6.4 Consumo Medio Annuo e Consumo Stimato

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al precedente comma, è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti "Ca" di "Consumo Medio Annuo".

Il Consumo medio annuo (Ca) è definito, per ciascun utente finale, come il rapporto fra la differenza di due misure e l'intervallo di giorni in cui le due misure sono state prese, moltiplicato per 365 e per un altro fattore D%, che viene reso disponibile dall'Ente di Governo d'Ambito e indica il tasso tendenziale di variazione del consumo annuo.

$$Ca = \frac{Misura\ 2 - Misura\ 1}{intervallo\ di\ giorni\ fra\ le\ misure} \times 365 \times D\%$$

Il Gestore" annualmente, entro il 31 luglio, procederà al ricalcolo del Consumo Medio annuo per ogni utenza.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente Consumo Annuo, il Gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato

attribuito.

Inoltre, sempre in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il "Consumo Stimato" (Cs), definito come il rapporto fra il Consumo Annuo dell'Utente e 365, moltiplicato per il numero di giorni solari per cui è necessario effettuale la stima.

$$Cs = \frac{Consumo\ Annuo\ Utente}{365} \times (numero\ di\ giorni\ solari\ del\ periodo\ da\ stimare)$$

6.5 Fatturazione

Tutte le prestazioni relative al servizio idrico integrato (fornitura di acqua potabile, servizi di fognatura e depurazione reflui civili) vengono fatturate secondo la fascia di consumo con la seguente frequenza:

a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale;

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente

I consumi devono essere rilevati almeno due volte l'anno da parte del personale del Gestore, regolarmente munito di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'Utente se i contatori sono posizionati in proprietà privata. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore nei seguenti modi:

- Telefonicamente - Servizio Telefonico di autolettura
- Cartolina per autolettura rilasciata dal personale addetto alla rilevazione;
- Comunicazione dell'Autolettura attraverso lo "sportello on line" sul sito internet del Gestore;

Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo salvo conguaglio.

Il servizio di autolettura potrà essere utilizzato ogni qualvolta si voglia evitare l'addebito in acconto in base a consumi presunti.

6.6 Fattura di Chiusura del Rapporto Contrattuale

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

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

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

6.7 Rettifiche di Fatturazione

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

La rettifica può anche essere richiesta dall'Utente, che dovrà motivare, apportando idonea documentazione, tale richiesta.

In caso di richiesta di rettifica da parte dell'Utente, essa dovrà essere verificata e completata entro 60 giorni lavorativi, inoltre deve essere comunicato per iscritto all'utente finale l'esito, motivandolo, entro 30 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità del tempo di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore provvederà ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in fattura il credito potrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

6.8 Affidabilità del sistema di fatturazione

Il grado di affidabilità del sistema di fatturazione, sarà definito da uno standard basato sul rapporto tra il numero delle rettifiche effettuate ed il numero complessivo delle fatture emesse ogni anno.

6.9 Pagamento della Fattura

Il termine per il pagamento della fattura è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della fattura, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dall'Il Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

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

Il Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della fattura.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale medesimo i seguenti mezzi di pagamento della fattura:

a) POS e Bancomat presso gli sportelli fisici (gratuita);
b) Bollettino postale;
c) Pagamento presso tabaccherie – ricevitorie convenzionate (Sisalpay, lottomatica);
d) bonifico IBAN IT81H0760116600001025587708 (indicare nella causale il codice utenza e il codice fiscale dell'utente);
e) assegni circolari o bancari;
f) carta di credito/debito;
g) domiciliazione bancaria;
h) Portale Pago-PA.

Il Gestore non addebiterà all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dalla stessa per l'utilizzo di detta modalità.

Il pagamento della fattura deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora calcolati secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento.

Standard specifico per il termine per il pagamento della fattura

Indicatore	Standard specifico

Termine per il pagamento della fattura	20 giorni solari

6.10 Rateizzazione

Il Gestore concede, all'utente, la possibilità di richiedere una rateizzazione del debito, qualora lo stesso superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato a entro 10 giorni solari dopo la scadenza della relativa fattura.

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

Sulla fattura saranno indicate la data di emissione e quella di scadenza, che non potranno essere inferiori a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della fattura stessa.

6.11 Morosità

Qualora l'Utente ritardi il pagamento di una fattura o più fatture rispetto ai termini di scadenza, il Gestore applicherà i relativi interessi di mora, che verranno successivamente addebitati.

Decorsa la scadenza della fattura senza l'avvenuto pagamento, il Gestore invia all'Utente un primo sollecito, accompagnato da un duplicato della fattura non pagata, invitandolo a provvedere al pagamento della fattura scaduta o altrimenti di dare comunicazione del pagamento avvenuto nelle modalità ivi indicate, assegnando un tempo di 20 giorni solari per il pagamento o per la comunicazione.

Qualora l'Utente non sani la morosità accertata entro tale termine, il Gestore provvede, non prima di 25 giorni dalla scadenza della fattura, a diffidare formalmente ai sensi di legge l'Utente moroso, attivando la procedura di messa in mora con l'aggravio di spese e sanzioni oltre agli interessi e notificandolo all'Utente l'atto di messa in mora a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata, ingiungendo il pagamento entro 20 giorni solari e preavvisando che, decorso infruttuosamente tale termine, si procederà alla limitazione/ sospensione della fornitura.

Qualora l'Utente non sani la morosità nei termini suddetti il Gestore può provvedere alla limitazione/sospensione del servizio.

Per le Utenze Disalimentabili si procederà con la sospensione della fornitura.

Per le Utenze Domestiche Residenti, pur essendo Utenze di tipo Disalimentabile, si procederà, invece, con la "limitazione" della fornitura di acqua (qualora tecnicamente fattibile) e il gestore provvederà all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una erogazione minima/controllata di acqua di 50 litri/per occupante-utenza/giorno. Tale limitazione avrà una durata limitata, il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione.

All'Utenza Domestica Residente morosa, in caso di limitazione della fornitura, sarà addebitato il costo dell'intervento di limitazione e dei dispositivi di limitazione.

In caso di morosità delle Utenze Condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;

ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

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

Qualora, nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purchè tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe e previa comunicazione scritta inviata all'Utenza morosa, preavvisandola almeno 5 (cinque) giorni.

Il Gestore tutelerà in ogni caso, non applicando la sospensione della fornitura, le utenze Non Disalimentabili, cioè che svolgono attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e tale particolare tutela viene prevista almeno per i

centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti. Nei confronti di tali gestori si potrà, comunque, applicare una "limitazione" della fornitura idrica tale da garantire 50 litri al giorno per ogni occupante/ospite della struttura.

Vengono salvaguardate le Utenze Domestiche Residenti che godono di Bonus Sociale Idrico, alle quali viene garantito un minimo vitale del servizio. Pertanto, per quanto riguarda le Utenze Domestiche Residenti con Bonus Idrico, il gestore provvederà all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una erogazione minima/controllata di acqua di 50 litri/per occupante-utenza/giorno.

Inoltre la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della fattura sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al Gestore per una causa non imputabile all'Utente;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nei casi in cui l'Utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta;
- l'Utenza è "diretta" ed è beneficiario del Bonus Sociale Idrico.

La riattivazione della fornitura idrica, in caso di sospensione della stessa per morosità, avverrà entro 2 giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa, ad eccezione dei casi in cui il Gestore abbia accertato che l'Utente subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

7 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore fornisce un servizio continuo secondo le fasce orarie pubblicate sul sito istituzionale. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad 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.

Per sopperire ai fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

7.1 Interventi Programmati

In caso di manutenzione con Intervento Programmato, il Gestore fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utenza tramite stampa, pubblicazione nel sito internet, con un preavviso di almeno 48 ore ed un tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 24 ore in assenza di eventi eccezionali e imprevedibili.

Nel caso dovessero avvenire carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore si impegna ad attivare, ove possibile, un servizio sostitutivo idrico di emergenza, nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale Servizio si deve ricorrere ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei.

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

Standard specifico di qualità riferito alle interruzioni programmate

Indicatore	Standard specifico
Tempo minimo di preavviso interruzioni programmate	48 ore
Durata massima delle interruzioni programmate	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabili.	48 ore

7.2 Pronto intervento

Il Gestore garantisce la prestazione di primo intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico al numero 0922690911

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento – Tempo di Risposta

Indicatore	Standard generale

Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 180 secondi	90%

Al Servizio telefonico di pronto intervento possono arrivare segnalazione di:

- guasti ordinari;
- Situazioni di pericolo.

Per "Situazione di Pericolo" si intende:

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.

Standard specifico di qualità del servizio telefonico di pronto intervento in caso di Situazione di Pericolo per l'incolumità delle persone

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

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

Standard specifici di qualità per tempo di riparazione di guasti ordinari

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti	12 ore
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN	12 ore
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN	24 ore

Questi ultimi tre Standard Specifici sono indicati nel d.P.C.M. 29 aprile 1999 e non sono soggetti ad Indennizzi Automatici nel caso in cui non fossero rispettati.

7.3 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, questi deve informare l'Utenza, proponendo 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;
- turnazione delle utenze.

In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

Il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza e gli Enti interessati e mettere in atto le misure previste nel ***"Piano di emergenza in caso di crisi idrica da scarsità"***, adottato dal Gestore approvato dall'Ente di Governo d'Ambito, che dovrà contenere l'individuazione dei rischi del sistema idrico dell'ATO, l'indagine delle cause (transitorie e permanenti), delle condizioni di emergenza idrica ai fini della valutazione del rischio di deficienza idrica e delle relative misure da adottare, includendo il piano operativo dettagliato e le modalità di informazione all'utenza.

Nel caso si verifichi, invece, un peggioramento dei livelli qualitativi col superamento dei limiti previsti dall'All. 1 Tabb. A e B del d.lgs. 31/01 e s.m.i., il Gestore provvede ad effettuare tutte le operazioni utili alla soluzione dell'anomalia ed effettua un successivo accertamento. Se con il secondo controllo si riconferma la situazione di difformità, il Gestore è obbligato a dare immediata comunicazione della situazione alle Autorità competenti, indicando le azioni intraprese per superare la crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, nel rispetto di quanto contenuto nel "*Piano di gestione delle crisi qualitative*", adottato dal Gestore e approvato dall'EGATO, includendo il piano operativo dettagliato e le modalità di informazione all'utenza.

8 INFORMAZIONE E TUTELA

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

In particolare la presente Carta, completa di tutti gli allegati, ed i Regolamenti del Servizio Idrico Integrato sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito *internet* del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito *internet* sia comunicate tramite avviso in fattura.

8.1 Informazioni agli Utenti

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

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

- materiale informativo - sono disponibili opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo degli impianti in termini di sicurezza e di risparmio della risorsa acqua in modo da evitare eventuali sprechi; detti opuscoli verranno messi a disposizione degli Utenti nei modi ritenuti più appropriati;
- comunicazioni radiofoniche, televisive, a mezzo quotidiani locali o via Internet - le comunicazioni sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed
  eventi, che è necessario od opportuno che l'Utenza conosca con la massima tempestività.

In particolare il Gestore, attraverso i suddetti strumenti, si impegna anche ad assicurare l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge.

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

Le informazioni riguardano:

- i componenti caratteristici espressi in ioni;
- il periodo di riferimento delle analisi effettuate;
- l'unità di misura utilizzata;
- i valori medi di parametro rilevati;
- i valori di riferimento fissati dalla legge

e sono relative almeno ai seguenti parametri: PH, Residuo fisso 180°, Durezza, Conducibilità, Calcio, Magnesio, Ammonio, Cloruri, Solfati, Potassio, Sodio, Arsenico, Bicarbonato, Cloro residuo, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Manganese.

Il Gestore rende disponibili le informazioni relative a:

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

in modo che siano accessibili a tutti i clienti finali nel proprio sito *internet*, con accesso diretto dalla *homepage* e con almeno un'ulteriore modalità.

Nei casi di erogazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità.

Il Gestore effettua, secondo un proprio "piano di intervento", un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e fognarie, indicando nella relazione annuale i risultati della ricerca.

Il Gestore si impegna inoltre a:

- rendere note agli Utenti le variazioni alle condizioni di erogazione del servizio e alle regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'Utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rendere note, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le
  procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- comunicare agli Utenti, in caso di richiesta, in forma scritta, i risultati delle verifiche
  effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;

- rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in
  particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a
  situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;
- informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione attraverso report statistici globali aggiornati periodicamente;
- predisporre miglioramenti ai servizi telefonici per renderli sempre più adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.);
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo.

Il Gestore, infine, rende noti agli Utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

8.2 Procedure di richiesta, reclamo e indennizzo

- L'Utente può inoltrare al Gestore una comunicazione, utilizzando apposito modulo, da ritirare allo sportello o scaricabile dal sito istituzionale www.comune.aragona.ag.it o dal portale dedicato servizio.idrico@comune.aragona.ag.it

formulata anche per via telematica, con la quale può esprimere:

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

Al momento della presentazione del reclamo, che andrà protocollato, l'utente dovrà fornire tutti le informazioni in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio preposto possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro trenta giorni di calendario che decorrono dalla presentazione del reclamo, il GESTORE riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, comunicando i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, se riscontrate, indicando altresì le modalità d'indennizzo. Nei casi più complessi, dopo i trenta giorni si comunicherà l'ulteriore tempo occorrente per la risposta definitiva, che comunque non potrà pervenire oltre sessanta giorni.

Il cliente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto, può rivolgere reclamo, esibendo la relativa documentazione all'Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente, al comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, organi di tutela territoriali.

Almeno una volta l'anno il Gestore dovrà predisporre un resoconto, all'ente di governo d'ambito ed all'ARERA, contenente i dati circa il numero di reclami ed il seguito dato ad essi, il confronto con dati riscontrati precedentemente, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Tali dati verranno resi noti sul sito del Gestore www.comune.aragona.ag.it

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

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

8.3 Richieste di Rettifica di Fatturazione

L'Utente può richiedere al Gestore la rettifica delle fatture che ritiene motivatamente non corrette, documentando tale richiesta con elementi di evidenza.

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

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

8.4 Reclami

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

Standard specifico per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti

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

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla presunta responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore fornisce dettagliata risposta motivata relativa agli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

8.5 Indennizzi

Il gestore rispetterà quanto indicato nella presente Carta del Servizio e riconoscerà agli Utenti un indennizzo per eventuali disservizi.

E' stabilito un indennizzo di 30,00 euro qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente al Gestore, dei seguenti Standard di Qualità Specifici (ricapitolati in allegato alla presente Carta) che si riferiscono a:

- tempo di preavviso per le interruzioni programmate;
- durata delle interruzioni programmate;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- tempo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti;
- tempo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di

diametro sino a 300 mm di DN;
- tempo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN;
- tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura;
- tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore;
- tempo di disattivazione della fornitura;
- tempo di riattivazione della fornitura per morosità;
- tempo di esecuzione della voltura;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- tempo di sostituzione del misuratore;
- tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (gestione separata);
- tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (gestione separata);
- periodicità di lettura del contatore;
- tempo per l'emissione della fattura;
- periodo di riferimento della fattura;
- periodicità di fatturazione;
- tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
- tempo di rettifica di fatturazione;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti.
- durata massima di interruzione della fornitura
- preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata;

- tempi di attivazione/disattivazione della fornitura;
- tempi di risposta alle richieste di informazione;
- tempi di risposta ai reclami degli Utenti.
- tempi di rilascio dei preventivi per nuovi allacciamenti acquedotto;
- tempi di esecuzione dei nuovi allacciamenti acquedotto.

L'indennizzo automatico, 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:

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

Gli indennizzi sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Tale accredito potrà avvenire o sulla fattura medesima o tramite altra forma di accredito ritenuta opportuna. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
Nessun risarcimento sarà dovuto all'Utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'Utente finale (ad es. la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa) o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) cause imputabili all'Utente, quali, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;
d) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
e) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

Qualora si verifichino disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in

proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

8.6 Controversie

In caso di controversie con l'utenza, generate dal rapporto contrattuale tra il Gestore e gli utenti, non risolvibili in prima battuta attraverso le procedure amministrative, in particolare reclami non risolti e recupero del credito, il Gestore s'impegna a promuovere, ove possibile, risoluzione alternative delle controversie (ADR) in un'ottica conciliativa, con finalità deflattiva del contenzioso di contenimento della spesa pubblica.

8.7 Diritto di accesso agli atti

Viene assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al S.I.I., in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Gestore impiega al massimo 30 giorni lavorativi per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte dello stesso può essere denunciato dall'Utente all'Ente di Governo d'Ambito nei successivi 30 giorni lavorativi.

8.8 Danni a terzi

Il Gestore deve contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi nell'esercizio delle reti idriche e in generale nella gestione del Servizio

8.9 Grado di soddisfazione dell'utenza

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, il gestore, svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Utenti e delle Associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi. I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini e trasmessi alle Autorità competenti ed alle Associazioni dei Consumatori.

La presente Carta è stata sottoposta al parere delle seguenti organizzazioni dei consumatori nello spirito di un dialogo continuo per il miglioramento della qualità del servizio.

9 STANDARD SPECIFICI e STANDARD GENERALI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo base
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE				
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Idem come sopra	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Idem come sopra	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Idem come sopra	
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE				
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Idem come sopra	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro

Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della fattura	Specifico	20 giorni solari	-	
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO				
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	30 euro
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	
CONTINUITA' DEL SERVIZIO				
Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di situazioni di pericolo per gli individui	Specifico	3 ore		30 euro
Tempo minimo di preavviso per le interruzioni programmate	Specifico	48 ore		
Durata massima delle interruzioni programmate	Specifico	24 ore		
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti	Specifico	12 ore		
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN	Specifico	12 ore		
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN	Specifico	24 ore		

10 GLOSSARIO

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

• **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;

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

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

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

• **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;

• **consumi storici** è la media dei consumi degli anni precedenti;

• **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;

• **deposito cauzionale** è una somma di denaro che il cliente versa al gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della fattura non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto.

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

• **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

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

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

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

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

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

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

• **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;

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

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

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

• **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

• **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;

• **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente

• **Voltura** è la variazione dell'intestazione di un preesistente contratto che in genere si realizza con la disattivazione del vecchio contratto e la creazione di uno nuovo intestato al cliente entrante, quest'ultimo sarà tenuto a pagare solo il deposito cauzionale

Parere di regolarità tecnico amministrativa	Visto di regolarità contabile
Si esprime (ai sensi dell'art.53 della legge 142/90 e s.m.i. così come recepito dalla legge regionale n.48/91 e s.m.i.) parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico amministrativa sulla proposta di deliberazione di cui sopra. **Il Responsabile del 6° Settore** *(Arch. Rosario Monaco)*	Si appone, (ai sensi dell'art.53 della legge 142/90 e s.m.i. Così come recepito dalla legge regionale n.48/91 e s.m.i.) il visto di regolarità contabile sulla superiore proposta. **Il Responsabile del 2° settore** *(Ragioneria e Finanza)* *(Geom. Calogero Alongi)*

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si assicura che la determinazione dirigenziale su estesa è stata affissa all'albo Pretorio di questo Comune dal _____ al _____

Il Messo Comunale

_____

Aragona lì, _____

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
Giuseppe Pendolino

L'ASSESSORE ANZIANO
Francesco Virone

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Giuseppe Vinciguerra

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

C E R T I F I C A

che la presente deliberazione, ai sensi dell'art. 11 della L.R. n. 44/91 e dell'art.12 della L.R. n.5/2011 è stata pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune per 15 giorni consecutivi dal _____ (Reg. Pub. N. _____)

Lì, _____

IL MESSO COMUNALE ***IL SEGRETARIO GENERALE***

Il sottoscritto Segretario Generale, visto l'art. 12 della L.R. 03/12/1991 N. 44,

A T T E S T A

Che la presente deliberazione:

- ☐ *E' stata dichiarata immediatamente esecutiva.*
- ☐ *È esecutiva essendo decorsi 10 giorni dalla relativa pubblicazione.*

Lì, _____ ***IL SEGRETARIO GENERALE***

Dott. Giuseppe Vinciguerra

Copia conforme all'originale, in carta libera, a uso amministrativo.

Aragona, _____

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
AFFARI GENERALI
