

Carta del Servizio Idrico Integrato

A.T.O. n. 5 Enna

PREMESSA	4
TITOLO I ASPETTI GENERALI	5
Articolo 1 Il soggetto Gestore	5
Articolo 2 Principi fondamentali	5
Articolo 3 Definizioni	6
Articolo 4 Continuità del servizio	10
TITOLO II INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	10
Articolo 5 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici	10
Articolo 6 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari	11
Articolo 7 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari	11
Articolo 8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	11
Articolo 9 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario	11
Articolo 10 Modalità e tempo di attivazione della fornitura	12
Articolo 11 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura	12
Articolo 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	12
Articolo 13 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	13
Articolo 14 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura	13
Articolo 15 Modalità per la richiesta di voltura	14
Articolo 16 Voltura a titolo gratuito	14
Articolo 17 Tempo di esecuzione della voltura	15
TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	15
Articolo 18 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	15
Articolo 19 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	15
Articolo 20 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori	16
Articolo 21 Validità del preventivo	16
Articolo 22 Preventivi standardizzabili	17
Articolo 23 Tempo di esecuzione di lavori	17
Articolo 24 Tempo massimo per l'appuntamento concordato	17
Articolo 25 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	18
Articolo 26 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	18
Articolo 27 Verifica del misuratore	18
Articolo 28 Tempo di intervento per la verifica del misuratore	19
Articolo 29 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	19
Articolo 30 Sostituzione del misuratore	19
Articolo 31 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	20
Articolo 32 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	20
Articolo 33 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	20
Articolo 34 Tempo di preavviso e durata degli interventi programmati	21
TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	21
Articolo 35 Modalità di addebito e fatturazione	21
Articolo 36 Tempo per l'emissione della fattura	22
Articolo 37 Periodo di riferimento della fattura	23
Articolo 38 Periodicità di fatturazione	23
Articolo 39 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale	24
Articolo 40 Termini per i pagamenti	24

Articolo 41 Modalità e strumenti di pagamento	25
Articolo 42 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	25
Articolo 43 Tempo di rettifica di fatturazione	26
Articolo 44 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica.	26
TITOLO V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	26
Articolo 45 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale	26
Articolo 46 Tempo di risposta motivata a reclami scritti	27
Articolo 47 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	27
Articolo 48 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	27
Articolo 49 Procedura di presentazione dei reclami scritti	27
Articolo 50 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione	28
Articolo 51 Reclami scritti multipli	29
TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI	30
Articolo 52 Diffusione e orario degli sportelli	30
Articolo 53 Tempo di attesa agli sportelli	31
Articolo 54 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online	31
TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI	32
Articolo 55 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico	32
Articolo 56 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico	32
Articolo 57 Accessibilità al servizio telefonico	32
Articolo 58 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	33
Articolo 59 Livello del servizio telefonico	33
Articolo 60 Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici	33
Articolo 61 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento	33
Articolo 62 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	34
TITOLO VIII INFORMAZIONI ALL'UTENZA	35
Articolo 63 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore	35
Articolo 64 Strumenti di informazione all'utenza	35
Articolo 65 Oggetto dell'informazione all'utenza	35
Articolo 66 Trattamento dei dati sensibili da parte del Gestore	36
TITOLO IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII	37
Articolo 67 Standard specifici di qualità contrattuale del SII	37
Articolo 68 Standard generali di qualità contrattuale del SII	38
Articolo 69 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni	39
Articolo 70 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	40
TITOLO X INDENNIZZI AUTOMATICI	40
Articolo 71 Casi di indennizzo automatico	40
Articolo 72 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico	41
Articolo 73 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico	41

PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è stata redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27.1.1994 e dal D.P.C.M. 29.4.1999 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”.

La presente Carta recepisce, inoltre, le direttive contenute nelle delibere dell’AEEGSI e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del S.I.I. fissa principi e criteri per l’erogazione del servizio e costituisce un allegato del contratto di utenza, stipulato tra il gestore del servizio medesimo e i singoli utenti. Pertanto, le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella stessa si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di utenza. La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni, aeroporti, ...);
- altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili, il gestore informerà gli utenti (cfr. art. 64 della Carta, relativo a “Strumenti di informazione all’utenza”) delle norme fissate dalla legge e degli eventuali limiti stabiliti dall’Ente di governo dell’Ambito (EGA).

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

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati all’art. 67 l’utente ha diritto agli indennizzi previsti nella presente Carta.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e gli utenti: i cittadini-utenti sanno che cosa possono e devono attendersi dal gestore, il gestore sa che cosa deve garantire agli utenti.

Gli utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del servizio idrico integrato (cfr. artt. 64 e 65 della Carta).

In caso di significative modifiche della Carta, il Gestore attiva forme di consultazioni delle Associazioni dei Consumatori, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla Carta medesima.

La Carta verrà distribuita a tutti gli utenti al momento dell’affidamento del servizio idrico integrato e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà, altresì, essere richiesta presso gli uffici del gestore siti in Enna Via S. Agata n. 65. La Carta è, inoltre, pubblicata nel sito internet del Gestore www.acquaenna.it e consultabile presso gli sportelli del Gestore siti in Enna Via S. Agata n. 65.

Titolo I - ASPETTI GENERALI

Articolo 1

Il soggetto Gestore

1. COSTITUZIONE: 9 novembre 2004
2. FINALITA' DELL'AZIENDA: Gestione del servizio idrico integrato nell'A.T.O. n. 5 di Enna
3. DATI SIGNIFICATIVI DELL'AZIENDA:

Denominazione:	Acquaenna S.c.p.A.
Sede legale:	Via S. Agata n. 65/71 – 94100 Enna
Sportello provinciale:	Via S. Agata n. 65 – 94100 Enna
P. Iva e Iscrizione Reg. Imprese:	01087110860
Telefono:	0935508311
Numero verde:	800010850
Fax:	0935500301
Fax recupero crediti:	0935500264
Sito internet:	www.acquaenna.it
Email:	info@acquaenna.it
Indirizzo di posta certificata:	acquaenna@pec.acquaenna.it

4. DATI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO FORNITO: Gestione, in via esclusiva per la durata di anni 30, del servizio idrico integrato nell'A.T.O. di Enna costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Articolo 2

Principi fondamentali

Il gestore basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

- 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.
- 2.2 Continuità del servizio: L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo a eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il

gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza ed a comunicare l'interruzione del servizio in tempi utili.

- 2.3 Partecipazione: L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.
- 2.4 Cortesia: Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.
Il gestore garantisce inoltre l'identificazione del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre modalità analoghe di identificazione.
- 2.5 Efficacia ed efficienza: Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.
- 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: Il gestore si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.
- 2.7 Diritto dell'utente: Per il mancato rispetto di quanto previsto nella presente Carta, l'utente ha il diritto di richiedere all'EGA opportuno intervento nei riguardi del Gestore.
- 2.8 Condizioni generali della fornitura del servizio idrico integrato: Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del servizio idrico integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto di utenza.

Articolo 3

Definizioni

3.1 Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito (EGA)** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **perdita occulta** è una perdita che si genera a valle del punto di consegna, non individuabile dall'utente finale secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di un guasto e/o rottura di impianti idrici privati, siano essi interrati o incassati, comunque non rilevabili dall'esterno in modo diretto o evidente;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è, normalmente, installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

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

Articolo 4

Continuità del servizio

4.1 Il gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. 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. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all’utenza.

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

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

4.2 Nel caso di interruzioni programmate nell’erogazione dei servizi idrici, la società ha l’obbligo di avvisare gli utenti almeno 24 ore prima. L’avviso dovrà indicare la durata dell’interruzione e il momento del ripristino del servizio.

4.3 In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d’acqua e di crisi qualitativa il gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all’utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di gestione delle interruzioni al servizio approvato dall’EGA. Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell’utenza con mezzi idonei (sul punto si vedano artt. 64 e 65 della Carta).

4.4 La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

4.5 Il tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

4.6 Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

4.7 Gli standard specifici di cui ai precedenti artt. 4.4, 4.5 e 4.6 sono definiti all’art. 67.2 Tabella 1 bis.

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

Articolo 5

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

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

5.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 6

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

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

6.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 7

Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

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

7.2 Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo Articolo 20, le seguenti informazioni:

a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;

b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Articolo 8

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

8.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale 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.

8.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Articolo 9

Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

9.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale 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.

9.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dall'Articolo 67 e dall'Articolo 68, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Articolo 10

Modalità e tempo di attivazione della fornitura

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

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

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

Articolo 11

Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

11.1 Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

11.2 Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

11.3 La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo 10, comma 10.2, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

11.4 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 67, comma 67.1, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Articolo 12

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

12.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi del successivo Articolo 13, commi 13.2 e 13.3 e la data di riattivazione della fornitura.

12.2 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, di cui al successivo Articolo 67, comma 67.1, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

Articolo 13

Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

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

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

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

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

Articolo 14

Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

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

14.2 La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al precedente Articolo 10, comma 10.2.

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

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

14.5 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, comma 28.2.

Articolo 15

Modalità per la richiesta di voltura

- 15.1 La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.
- 15.2 Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
- 15.3 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
- 15.4 I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 39.
- 15.5 Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
 - b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Articolo 16

Voltura a titolo gratuito

- 16.1 In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
 - b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;

c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;

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

16.2 Nel caso di cui al precedente comma 16.1, il gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 17;

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

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

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

Articolo 17

Tempo di esecuzione della voltura

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

17.2 Nei casi di cui all'Articolo 15, comma 15.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

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

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4.

Titolo III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 18

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

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

Articolo 19

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

19.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.

19.2 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 20

Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

20.1 Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione, di cui all'Articolo 75, comma 75.3, lettera a) del RQSII;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla Carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

Articolo 21

Validità del preventivo

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

Articolo 22

Preventivi standardizzabili

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

22.2 Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo di cui all'Articolo 67, comma 67.1.

Articolo 23

Tempo di esecuzione di lavori

23.1 Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

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

23.3 Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dai successivi Articolo 67 e Articolo 68, in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

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

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

Articolo 24

Tempo massimo per l'appuntamento concordato

24.1 Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

24.2 Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 68, comma 68.1. Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, e del livello di pressione di cui all'Articolo 31;

b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al successivo Articolo 68, comma 68.1.

24.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui al successivo Articolo 68, comma 68.1, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Articolo 25

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

25.1 Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo Articolo 26.

25.2 Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato all'Articolo 68, comma 68.1.

Articolo 26

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

26.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

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

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

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

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

Articolo 27

Verifica del misuratore

27.1 La società garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere, in ogni tempo, la verifica del corretto funzionamento del contatore.

Articolo 28

Tempo di intervento per la verifica del misuratore

- 28.1 Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.
- 28.2 Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente Articolo 24, comma 24.2.
- 28.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Articolo 29

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

- 29.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
- 29.2 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.
- 29.3 Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'Articolo 67, comma 67.1, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Articolo 30

Sostituzione del misuratore

- 30.1 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.
- 30.2 Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.
- 30.3 Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

- 30.4 Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26.
- 30.5 Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.
- 30.6 Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Articolo 31

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

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

Articolo 32

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

- 32.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
- 32.2 Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Articolo 33

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

- 33.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

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

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

33.3 Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Articolo 34

Tempo di preavviso e durata degli interventi programmati

34.1 Il Gestore si impegna ad informare l'utente, con mezzi idonei della sospensione del servizio superiore ad un'ora dovuta ad interventi di manutenzione programmata.

34.2 Il tempo minimo di preavviso è previsto in 1 giorno per sospensioni da 1 a 6 ore e di 2 giorni per sospensioni superiori a 6 ore.

34.3 La durata massima delle manutenzioni programmate intesa come tempo intercorrente tra l'ora nella quale ha avuto inizio l'interruzione della fornitura e l'ora nella quale il servizio è stato ripristinato è stabilito in 12 ore.

Titolo IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 35

Modalità di addebito e fatturazione

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

- a) dati di lettura, come definita all'Articolo 1;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

- 35.2 Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
- 35.3 Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
- 35.4 In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.
- 35.5 La lettura dei contatori viene effettuata almeno una volta l'anno. Le letture possono essere stimate, purché:
- sia esplicitato in bolletta che si tratta di una lettura stimata;
 - siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi stimati.
- 35.6 E' fondamentale che gli importi riscossi relativi ai consumi siano sempre conguagliati sulla base dell'applicazione di fasce annuali di consumo.
- 35.7 E' garantita all'utente la possibilità di autolettura, secondo le modalità indicate nel Regolamento del servizio idrico integrato.
- 35.8 In caso di perdite occulte, così come definite all'art. 4, l'utente ha diritto ad una detrazione sui consumi in eccesso secondo le modalità indicate nel Regolamento. Resta inteso che tale agevolazione potrà essere riconosciuta per l'intervallo di tempo tra il momento del guasto (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto l'agevolazione non può superare l'anno dal momento della segnalazione.
- 35.9 L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).
- 35.10 Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione deve essere utilizzato un formato capace di contenere informazioni in maniera estesa quale è il comune formato dei fogli A4. Il Gestore è tenuto ad osservare le direttive emanate dall'Autorità per la trasparenza del documento di fatturazione del SII.

Articolo 36

Tempo per l'emissione della fattura

- 36.1 Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.
- 36.2 L'indicatore di cui al precedente comma 36.1 deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 39. 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.

Articolo 37

Periodo di riferimento della fattura

37.1 Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo Articolo 38, comma 38.1.

37.2 Il vincolo di cui al comma 37.1 non viene applicato con riferimento:

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

Articolo 38

Periodicità di fatturazione

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

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

38.2 Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 38.1, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

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

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

38.4 Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al precedente comma 38.1.

Articolo 39

Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

- 39.1 In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'Articolo 36, comma 36.2.
- 39.2 Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.
- 39.3 Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Articolo 40

Termini per i pagamenti

- 40.1 Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.
- 40.2 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.
- 40.3 Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento del servizio idrico integrato.
- 40.4 Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, il gestore invia all'Utente un primo sollecito, a mezzo lettera, con l'invito a procedere al pagamento utilizzando il bollettino postale allegato alla comunicazione. Trascorsi ulteriori 30 giorni dalla data di spedizione del primo sollecito, il gestore provvede a costituire in mora l'utente, mediante raccomandata semplice con l'indicazione di un termine di preavviso per la sospensione nell'erogazione del servizio. Il tempo di preavviso non può essere inferiore a 30 giorni di calendario. Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso, con addebito delle spese sostenute per l'intervento di chiusura del servizio stesso.
- 40.5 L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento secondo le modalità indicate all'art. 13.
- 40.6 Ai fini di una maggior tutela degli utenti a basso reddito, il gestore prevederà forme rateizzate di pagamento, qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta.
- 40.7 Vi sono dei casi in cui la fornitura non può essere sospesa e per questi si rinvia al Regolamento del servizio idrico integrato.

40.8 Nel caso invece di erronea azione per morosità, il soggetto gestore si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

Articolo 41

Modalità e strumenti di pagamento

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

41.2 Il gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

41.3 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 42

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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

42.2 Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 42.1, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

42.4 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

42.5 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 42.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 42.1 sia superata a causa di:

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

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

Articolo 43

Tempo di rettifica di fatturazione

43.1 Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Articolo 44

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

44.1 Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 67 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

44.2 In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 67 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

44.3 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 44.1, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

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

Articolo 45

Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

45.1 Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

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

Articolo 46

Tempo di risposta motivata a reclami scritti

46.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

46.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.

Articolo 47

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

47.1 Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

47.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.

Articolo 48

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

48.1 Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

48.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.

Articolo 49

Procedura di presentazione dei reclami scritti

49.1 Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 49.4. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

49.2 Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 67, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

49.3 Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto all'Articolo 35, comma 35.1;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente Articolo 28, comma 28.3.

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

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

Articolo 50

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

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

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

50.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, lettere a) e b):

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;

c) le seguenti informazioni contrattuali:

i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);

ii. la tipologia di uso;

iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d) l'elenco della documentazione allegata.

50.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 35, comma 35.1;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Articolo 51

Reclami scritti multipli

51.1 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 49, comma 49.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, ed all'indennizzo automatico di

cui all'Articolo 71. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 49, comma 49.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 71.

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

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 71;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 71, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67.

Titolo VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 52

Diffusione e orario degli sportelli

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

52.2 Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma 52.1 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

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

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

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

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente Articolo 52, comma 52.3;
- b) esentate dal monitoraggio degli indicatori di cui al successivo Articolo 53.

52.5 Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti commi 52.3 e 52.4.

52.6 Nel caso in cui l'Autorità accolga l'istanza di cui al precedente comma 52.5, lo sportello deve comunque rispettare gli standard di qualità di cui ai successivi articoli 53 e 68.

Articolo 53

Tempo di attesa agli sportelli

53.1 Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successivo Articolo 68, comma 68.1.

Articolo 54

Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

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

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

Titolo VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Articolo 55

Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

55.1 Il gestore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di call center (come definito all'Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59.

Articolo 56

Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

56.1 Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo 55:

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

Articolo 57

Accessibilità al servizio telefonico

57.1 L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

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

Articolo 58

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

58.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

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

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Articolo 59

Livello del servizio telefonico

59.1 L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Articolo 60

Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

60.1 La rilevazione degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

60.2 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui all'Articolo 58 e all'Articolo 59 tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente Articolo 56 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

60.3 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

Articolo 61

Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

61.1 Il gestore deve:

a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno” seguita dai recapiti.

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

61.3 Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;

b) garantire un’autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell’alimentazione elettrica esterna;

c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Articolo 62

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

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

62.2 Ai fini dell’adempimento dello standard legato all’indicatore di cui al precedente comma 62.1 si considerano le chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell’inizio della conversazione con l’operatore stesso.

Titolo VIII INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Articolo 63

Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

63.1 L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del s.i.i. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241.

In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore deve essere denunciato dall'utente all'Autorità di Ambito nei successivi 30 giorni.

63.2 Il Gestore pubblica sul proprio sito internet il regolamento adottato per disciplinare l'accesso agli atti ai sensi della normativa vigente.

Articolo 64

Strumenti di informazione all'utenza

64.1 Per garantire all'utenza la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;
- Ufficio informazioni;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);
- Opuscoli informativi;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

Articolo 65

Oggetto delle informazioni all'utenza

65.1 Il Gestore si impegna ad informare l'utenza, utilizzando gli strumenti più appropriati al fine di:

- Rendere disponibile agli utenti il Regolamento del servizio idrico integrato, la presente Carta e ogni altro documento e/o informazione utile per l'utente;
- Fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, vulture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile

accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;

- Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- Rendere noti i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata così come determinati dall'Autorità e la loro conformità ai limiti stabiliti dalle norme vigenti;
- Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
- Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa.

Articolo 66

Trattamento dei dati sensibili da parte del Gestore

66.1 Il gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art.7 della del D.Lgs. 196/2003.

Ai sensi dell'art.68 del Lgs. 196/2003 è consentito il trattamento dei dati in possesso del gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte del gestore non è soggetto a notificazione ai sensi dell'art. 37 della Lgs. 196/2003.

Titolo IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Articolo 67

Standard specifici di qualità del SII

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

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

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

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all' Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all' Articolo 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all' Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all' Articolo 46	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all' Articolo 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all' Articolo 43	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all' Articolo 64	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all' Articolo 65	5 giorni lavorativi

67.2 Gli standard specifici di qualità tecnica del SII, sono definiti in Tabella 1 bis:

Tabella 1 bis - Livelli specifici di qualità tecnica del SII

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

Articolo 68

Standard generali di qualità contrattuale del SII

68.1 Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all' Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all' Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all' Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all' Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla	90%

richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all' Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all' Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all' Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all' Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all' Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all' Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all' Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all' Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di rispetto del tempo di preavviso di 1 giorno per sospensione del servizio da 1 a 6 ore a seguito di interventi programmati	90%
Percentuale minima di rispetto del tempo di preavviso di 2 giorni per sospensione del servizio da 6 a 12 ore a seguito di interventi programmati	90%
Percentuale minima di rispetto di durata massima delle sospensioni programmate inferiori a 12 ore	90%

Articolo 69

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

69.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

69.2 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 69.1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Articolo 70

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

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

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

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

Titolo X INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 71

Casi di indennizzo automatico

71.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 67, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

71.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 71.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

71.3 Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico relativo al mancato rispetto degli standard tecnici di cui all'art. 67.2, è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

71.4 Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo relativo al mancato rispetto degli standard tecnici di cui all'art. 67.2, sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR.

Articolo 72

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 70, comma 70.1, lettere a) e b);
- b) nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

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

Articolo 73

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

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

73.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 72, comma 72.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

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

