

CARTA DEI SERVIZI

C.A.M.A. S.r.l.

Edizione 2021

**SERVIZIO DI CAPTAZIONE, TRATTAMENTO, ADDUZIONE E
DISTRIBUZIONE DI ACQUA AD USO IGIENICO-SANITARIO**

**Località Piano del gelo, Strada vicinale Caputello e Monte Caputo
Comune di Monreale
(Palermo)**

1.	PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	3
1.1	Scopo della carta.....	3
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
2.1	Continuità	3
2.2	Partecipazione.....	4
2.3	Cortesìa.....	4
2.4	Efficienza, Efficacia ed Economicità	4
2.5	Trasparenza, chiarezza e comprensibilità dei messaggi	5
2.7	Condizioni principali di fornitura	5
3.	GLI STRUMENTI E GLI STANDARD	6
3.1	Soluzioni organizzative	6
3.2	Standard di qualità	6
3.3	Standard specifici.....	8
3.3.1	Tempo di preventivazione	8
3.3.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	8
3.3.3	Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro)	9
3.3.4	Tempo per la cessazione della fornitura.....	9
4.	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	10
4.1	Periodo di apertura al pubblico.....	10
4.2	Svolgimento di pratiche.....	11
4.3	Differenze delle forme e delle modalità di pagamento.....	11
4.4	Facilitazioni per gli utenti particolari	11
4.5	Rispetto degli appuntamenti concordati	12
4.6	Risposte alle richieste scritte degli Utenti ed ai reclami scritti.....	12
5.	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	13
5.1	Fattura e Fatturazione	13
5.2	Rettifiche di fatturazione	14
5.3	Morosità.....	15
5.4	Verifica del contatore volumetrico	25
6.	CONTINUITA' DEL SERVIZIO	27
6.1	Continuità	27
6.2	Tempi di preavviso per interventi programmati	27
6.3	Durata delle sospensioni programmate.....	27
6.4	Crisi idrica di scarsità	28
6.5	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	28
6.6	Pronto Intervento	28
7.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	29
7.1	Tipologia delle informazioni	29
7.2	Corrispondenza acqua erogata agli standard qualitativi	29
8.	LA TUTELA	30
9.	SERVIZI DI CONSULENZA AL CLIENTE	30
10.	RIMBORSO AUTOMATICO.....	30
11.	VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO.....	31
12.	ALLEGATI.....	32

1.PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La C.A.M.A. S.r.l. (d'ora in poi denominata "gestore"), nasce nel 2000, in seguito alla trasformazione della ditta "Eredi di Mangiapane Angelo di Mangiapane Raffaele & Co. s.n.c", con la finalità di gestire tutte le attività collegate con l'acqua, quali la captazione, il trattamento, l'adduzione e la distribuzione.

Le aree su cui opera la società sono Piano del gelo, Strada vicinale Caputello e Monte Caputo, nel territorio del comune di Monreale, in provincia di Palermo.

La superficie del territorio su cui opera, è prevalentemente montuosa.

Le utenze che usufruiscono del nostro servizio, ammontano a circa 730.

La rete di distribuzione, è articolata in vari rami ed alimentata mediante diversi livelli di pressione.

1.1 Scopo della carta

La "Carta dei Servizi" fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio di captazione, trattamento, adduzione e distribuzione di acqua ad uso igienico-sanitario e costituisce elemento integrativo dei contratti o degli accordi di fornitura.

La finalità della carta è quella di definire e garantire i diritti dell'utenza. Eventuali revisioni della presente Carta verranno portate a conoscenza dell'utenza tramite appositi mezzi di informazione.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore eroga il servizio idrico ispirando ai principi di pari dignità tra il gestore e l'utenza e parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse aree geografiche di competenza e tra diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti previsti dalla legge e nel rispetto delle disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA).

2.1 Continuità

L'erogazione del servizio avviene regolarmente e senza interruzioni.

In caso di eventuale interruzione o disservizio, il gestore adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

L'interruzione del servizio potrà essere imputata 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;
- Cause imputabili all'utente finale, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- Cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

2.2 Partecipazione

L'utente ha diritto di chiedere al gestore le informazioni sul servizio che lo riguardano, di accedere agli archivi e registri e alle informazioni ambientali, con le modalità previste dalle leggi vigenti e può collaborare con il gestore per il miglioramento del servizio.

A tal proposito, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e inoltrare reclami, mediante l'apposita modulistica.

2.3 Cortesia

Il gestore si impegna ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese degli utenti, che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta inerente all'erogazione del servizio, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

2.4 Efficienza, Efficacia ed Economicità

Il gestore si pone come obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia ed economicità del servizio, nell'ottica di un miglioramento crescente nel tempo.

Per raggiungere questo obiettivo, vengono adottate le soluzioni ritenute maggiormente adeguate allo scopo, sempre nel rispetto delle normative che regolano la materia sia in ambito tecnologico che organizzativo-procedurale.

2.5 Trasparenza, chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore pone massima attenzione alla chiarezza del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utenza, in conformità alle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA 28 dicembre 2012 586/2012/R/IDR "*Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato*" e del testo integrato approvato con la deliberazione ARERA 23 dicembre 2015 655/2015/R/IDR e s.m.i. "*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)*".

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono indicate nel contratto di fornitura, il quale viene consegnato in copia agli utenti che lo stipulano.

Si precisa che, con la nuova gestione, gli utenti sprovvisti di contratto di fornitura, che finora hanno beneficiato dell'allacciamento in forza di accordi verbali con la vecchia gestione, sono obbligati, a regolare immediatamente la propria posizione con la sottoscrizione del contratto di fornitura idrica, essendo quest'ultimo essenziale per il prosieguo del rapporto gestore-utente.

2.8 Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

2.9 Qualità e tutela dell'ambiente

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione di qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

conformità alle disposizioni di cui al testo integrato approvato con la deliberazione ARERA 23 dicembre 2015 655/2015/R/IDR e s.m.i. *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”*; il rispetto dell’ambiente, in conformità alle norme ambientali, alle disposizioni di cui al testo integrato approvato con la deliberazione ARERA 27 DICEMBRE 2017 917/2017/R/IDRe s.m.i. *“Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”* nonché la prevenzione e la riduzione dell’inquinamento, sotto qualsiasi forma.

3. GLI STRUMENTI E GLI STANDARD

3.1 Soluzioni organizzative

Il gestore si impegna a mantenere la rete di distribuzione in condizioni ottimali, intervenendo con tempestività, ove possibile, per prevenire il danno stesso o per limitarne le conseguenze.

Le letture dei contatori saranno eseguite, dal personale del gestore, con periodicità prevista dalle disposizioni di cui al testo integrato approvato con la deliberazione ARERA 23 dicembre 2015 655/2015/R/IDR es.m.i. *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”*

Le fasi del servizio offerto sono:

- L’avvio del rapporto contrattuale;
- Accessibilità al servizio;
- La gestione del rapporto contrattuale con il cliente;
- La continuità del servizio.

3.2 Standard di qualità

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare da parte del gestore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Costituiscono standard di qualità del servizio di erogazione dell’acqua i

livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè misurabili direttamente, e può essere specifico o generale. È specifico quando si riferisce ad una singola prestazione resa ed è espresso da un valore minimo o massimo verificabile dal singolo cliente (es. numero di giorni occorrenti per l'attivazione della fornitura), mentre è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Inoltre, può essere formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- Costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- Costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del gestore (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse. Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio per l'intero periodo di affidamento del servizio. Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari ed imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del gestore.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi applicabili in condizioni normali di esercizio, con esclusione di impossibilità oggettive e di situazioni straordinarie, dovuti ad esempio a eventi naturali ed

eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

3.3 Standard specifici

3.3.1 Tempo di preventivazione

È l'intervallo di tempo che trascorre tra la richiesta documentata (nel caso in cui la richiesta avvenga telefonicamente farà fede la data riportata sulla modulistica aziendale o nel caso di mail la data della stessa) del cliente e la data di spedizione, del protocollo aziendale del preventivo stesso. Esso include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione congiunta delle modalità d'allaccio, fatte salve le esigenze tecniche e/o giuridiche, e la spedizione del protocollo aziendale.

- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo - 10 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo - 20 giorni lavorativi
- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo - 10 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo - 20 giorni lavorativi;

3.3.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È l'intervallo di tempo che trascorre tra la data di accettazione scritta e pagamento del preventivo da parte del cliente e la data di esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, con installazione del contatore, esclusa la durata delle attività di competenza del cliente (es. preparazione per allocazione del contatore, o predisposizione dello sportello). Vengono esclusi i casi che necessitino di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, per i quali si devono ricevere permessi e/o autorizzazioni da terzi:

- Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici - 15 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici - 10 giorni lavorativi

- Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi- 30 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi - 30 giorni lavorativi;

Per i casi nei quali il gestore deve ricevere permessi e/o autorizzazioni da terzi, dai tempi sopraindicati si escludono i tempi necessari per l'ottenimento degli stessi.

3.3.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro) della fornitura idrica

È l'intervallo di tempo che trascorre tra la data di stipula del contratto e l'avvio della relativa fornitura, sia nel caso di prima attivazione che riattivazione per subentro e/o per morosità esclusa la durata delle attività di competenza del cliente.

- Tempo massimo di attivazione della fornitura - 5 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura - 5 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore - 10 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità - 2 giorni lavorativi;

Nel caso di invio del contratto tramite posta, i tempi sopraindicati vengono calcolati dal momento del ricevimento del contratto firmato (fa fede la data del protocollo aziendale).

3.3.4 Tempo per la cessazione della fornitura

È l'intervallo di tempo che trascorre tra la data del ricevimento (protocollo aziendale) della domanda scritta del cliente per disattivare la fornitura d'acqua e l'effettiva cessazione del servizio, calcolato dalla data di disponibilità del cliente ad interrompere la fornitura, indicata nella domanda di cessazione.

- Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale - 7 giorni lavorativi;

3.3.5 Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

- Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è di 5 giorni lavorativi. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
- Presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito web o disponibile presso lo sportello utenti fisico presente sul territorio;
- Ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dalla legge;
- Assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura;
- Il gestore pertanto provvede a eseguire la voltura nei tempi previsti e descritti.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, registrati fino alla data di richiesta della voltura, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito, eccetto i relativi bolli e le spese derivanti dalla voltura stessa.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

4.1 Periodo di apertura al pubblico

Il gestore definisce i giorni e le ore di apertura dello sportello al pubblico, presso il quale è possibile chiedere informazioni varie, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, effettuare pagamenti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, etc.

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

Giorno della settimana	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	09:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Martedì	09:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Mercoledì	09:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Giovedì	09:00 – 13:00	14:00 – 18:00

Venerdì	09:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Sabato	09:00 – 13:00	chiuso

Il gestore pubblica non solo in bolletta, ma anche sul proprio sito internet e sulla propria pagina Facebook, l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello presso il quale l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche diverse dalle normali attività.

4.2 **Svolgimento di pratiche**

Per l'espletamento delle pratiche relative alla fornitura del servizio, è possibile rivolgersi all'ufficio clientela, negli orari di cui infra oppure per corrispondenza ai seguenti indirizzi:

- Contattitelefonici: 091418595 oppure 3516437671
- Mail: camasrl2011@libero.it
- Pec: cama.srl@pec.cgn.it
- Indirizzo postale: C.A.M.A. Srl – Via S.M. 25 1
90046 San Martino delle Scale – Monreale (PA).
- Sportello web www.camasrl.info

Per ottenere informazioni sull'espletamento delle pratiche, bisogna seguire lo stesso criterio.

4.3 **Differenze delle forme e delle modalità di pagamento**

Presso la sede della C.A.M.A. Srl, è possibile sia il ritiro della fattura (basta richiederlo) che effettuare i pagamenti mediante contanti e assegni o tramite POS. Inoltre è possibile pagare presso gli uffici postali, effettuando il versamento sul codice IBAN IT39 I076 0104 600 0002 0016 945, oppure sul Conto Corrente Postale 20016945 intestato a C.A.M.A. S.r.l. via S.M. 25 1 90046 San Martino delle Scale (PA), mediante l'utilizzo del bollettino prestampato allegato alla fattura.

4.4 **Facilitazioni per gli utenti particolari**

Il gestore prevede (a fronte di richiesta scritta da parte dell'utente) che il personale addetto possa recarsi presso l'abitazione di quegli utenti che si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali

persone anziane con difficoltà motoria, portatori di handicap e pazienti soggetti a trattamenti con supporti e/o macchinari elettromeccanici) per lo svolgimento delle pratiche relative alla fornitura del servizio.

4.5 **Rispetto degli appuntamenti concordati** **Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente**

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.

- Il tempo massimo per appuntamento concordato: 7gg (salvo diverso accordo tra gestore ed utente).

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento. L'utente o la persona da lui incaricata, assicura la disponibilità a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati: max 3 ore.

Sia il gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

4.6 **Risposte alle richieste scritte degliUtenti ed ai reclami scritti (anche per via telematica)**

Il gestore assicura una risposta scritta alle richieste della clientela pervenute per iscritto. Il tempo entro cui il gestore provvede a rispondere per iscritto, con indicazione del referente, all'utente è di 20 30(trenta)giorni. Il tempo viene calcolato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale o della ricezione della mail o PEC.

Le richieste vanno indirizzate ai recapiti descritti sopra descritti.

4.7 **Servizio informazioni e svolgimento pratiche per via telematica**

Il gestore attiva un servizio telefonico di assistenza continua tramite due linee, una fissa e una mobile (come indicato al punto 4.2), per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali.

Il gestore si impegna a svolgere le pratiche anche per posta elettronica e per corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino informazioni fondamentali per il rapporto gestore/utente.

4.8 **Tempi di attesa**

Il tempo di attesa allo sportello in sede aziendale è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

- Tempo medio giornaliero: 20 minuti

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 e la fine della risposta dell'operatore

- Tempo medio: 2 minuti.

5. **GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

5.1 Fattura e Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, conforme a tutte le indicazioni conformi a legge.

In particolare, devono essere facilmente leggibili le informazioni relative:

- all'utente finale e alla fornitura;
- al periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi;
- all'importo complessivo e la data di scadenza;
- all'articolazione tariffaria applicata;
- al servizio guasti, pronto intervento, informazioni e reclami;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta dei servizi.

È garantito un tempo per l'emissione della fattura inferiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, ed un termine minimo di pagamento fissato in 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione.

La fatturazione avviene in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

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

- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

I consumi vengono rilevati sulla base di una lettura (con annessa foto) dei misuratori con la seguente periodicità :

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

Viene garantito e il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

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

Il processo di fatturazione è effettuato con sistemi informatici. Nei casi di collocazione del contatore in proprietà privata, allo stesso è data la possibilità di effettuare un'autolettura, comunicandola telefonicamente o per iscritto ai recapiti descritti al punto 4.2. In caso di comunicazione telefonica, la stessa deve avvenire durante gli orari d'ufficio descritti al punto 4.1.

In caso di impossibilità da parte della scrivente ad effettuare la lettura dei misuratori, la fatturazione viene effettuata sulla base della stima dei consumi calcolati in conformità all'art. 11 del testo integrato "*Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)*" approvato con deliberazione ARERA 5 maggio 2016 218/2016/R/IDRe conguagliata nella successiva fatturazione con la lettura reale del misuratore.

5.2 **Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengono evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio dopo aver eseguito verifiche e controlli presso il luogo ove si effettua la fornitura (controllo del misuratore), a cui segue l'emissione di corrispondenti addebiti o accrediti. Nel caso di addebiti, l'utente dovrà provvedere al pagamento secondo quanto indicato nel punto 4.3, mentre nel caso di accrediti, il cliente riceverà il rimborso presso la sede

aziendale oppure, dietro sua richiesta scritta, tramite assegno bancario inviato per posta.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, viene sospeso il pagamento della fattura, se non già effettuato. Eseguiti i controlli e le verifiche del caso, qualora la fatturazione risulti realmente errata, la stessa viene corretta mediante il riconoscimento di corrispondenti accrediti o addebiti, che verranno conguagliati nella prossima fatturazione, nel caso in cui sia stato effettuato il pagamento. Qualora il pagamento debba ancora avvenire, l'utente potrà recarsi presso la sede per regolarizzare la posizione amministrativa entro un termine di gg. 20 (venti) dalla data di accertamento; in caso contrario, l'importo pari alla differenza verrà conguagliato nella prossima fatturazione. Il tempo massimo entro cui effettuare la correzione dell'errata fatturazione è di 60 (sessanta)giorni, dalla data di ricevimento della comunicazione scritta dell'utente; nel caso in cui la richiesta avvenga telefonicamente farà fede la data riportata sulla modulistica aziendale.

5.3 **Morosità**

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato entro il termine di scadenza riportato nella stessa.

SOLLECITO BONARIO

In caso di morosità dell'Utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il Gestore può inviare all'utente medesimo, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione, un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- ✓ Il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- ✓ Il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
 - La data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - Le previsioni regolatorie relative ai termini che devono

essere rispettati;

- ✓ Le modalità, con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- ✓ Il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- ✓ I recapiti del Gestore ai quali l'Utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Il sollecito di pagamento può essere inviato all'Utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità sopra indicate.

COSTITUZIONE IN MORA

In caso di morosità dell'Utente finale il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento bonario.

Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/2006 e s.m.i., il Gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'Utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora il seguente avviso testuale:

- ✓ *“Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”*

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a

seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo all'attribuzione all'Utente finale di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dall'articolo 50 della RQSII, la disposizione di cui al precedente comma non si applica nei seguenti casi:

- ✓ L'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- ✓ Il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

L'Utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'Utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- ✓ Il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
- ✓ Il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- ✓ Il termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
 - La data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 - Se la data di cui al precedente punto corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora;
 - Le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- ✓ La data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale

- limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- ✓ La possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
 - ✓ Le modalità, con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
 - ✓ Le modalità e le tempistiche con cui l'Utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
 - I termini per concordare con il Gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
 - La necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
 - ✓ Il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
 - ✓ I casi, nei quali l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
 - ✓ I recapiti ai quali l'Utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
 - È infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo che:
 - L'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
 - Il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'Utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.
 - È parzialmente errata in quanto l'Utente medesimo è un Utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo, entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, salvo quanto disposto in tema di rateizzazione, non può essere inferiore a:

- ✓ Venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ Qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ Quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il Gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

Il Gestore può richiedere agli Utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad “*Uso pubblico non disalimentabile*”, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- ✓ I costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ Gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il Gestore può richiedere all'utente finale diverso dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad “*Uso pubblico non disalimentabile*”, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma unicamente il pagamento:

- ✓ Dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai commi 7.3, lettera b), e 7.4 del REMSI (delibera ARERA n. 311/2019/R/Idr);
- ✓ Dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di

fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'Utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

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

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

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

- ✓ Il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) della RQSII;
- ✓ Qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'Utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- ✓ Decorso il termine di cui al precedente punto senza che l'Utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, LA SOSPENSIONE O LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE MOROSO DISALIMENTABILE

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- ✓ Il gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 4 del REMSI;
- ✓ Successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura

integrale del debito;

- ✓ Siano decorsi i termini, senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta a quanto sopra previsto, in caso di morosità degli Utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*", la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- ✓ Al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- ✓ All'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- ✓ All'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*":

- ✓ Nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo Utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
 - Le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del Gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - Il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- ✓ Nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - Le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo

dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;

- Il gGstore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Detta procedura, trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose diversi dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile* che:

- ✓ Risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- ✓ Non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- ✓ Risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4 nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

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

In caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- ✓ Non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - Siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
 - Siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo

dovuto;

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

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- ✓ Qualora decorsi i seguenti termini:
 - Venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
 - Venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione;
 - Quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;

- ✓ In caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- ✓ Nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di quelli sopra elencati, entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE NON DISALIMENTABILE

In caso di morosità dell'Utente domestico residente diretto beneficiario del bonus sociale idrico e di utenze ad *“Uso pubblico non disalimentabile*, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- ✓ Il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso;
- ✓ Il Gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- ✓ Siano decorsi i termini, senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un Utente finale non disalimentabile domestico residente diretto beneficiario del bonus sociale idrico o a utenze ad *“Uso pubblico non disalimentabile*.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo ai seguenti termini ultimi, entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora:

- ✓ Venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ Venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione;
- ✓ Quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- ✓ Qualora decorso il termine di cui al precedente comma, l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- ✓ In caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

TEMPISTICHE E MODALITÀ PER IL RISPRISTINO O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA LIMITATA, SOSPESA O DISATTIVATA PER MOROSITÀ

Il Gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'Utente finale entro 2 giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

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

5.4 Verifica del contatore volumetrico

Nel caso in cui l'utente non sia certo del funzionamento del contatore relativo alla sua utenza, può, in qualsiasi momento, richiedere la verifica dello stesso in contraddittorio con il personale, rivolgendosi direttamente alla sede o dando comunicazione scritta della sua volontà. Il tempo di esecuzione della verifica viene calcolato a partire dalla data della richiesta dell'utente e rappresenta il tempo necessario per prenotare la verifica presso il laboratorio specializzato, lo smontaggio del contatore effettuato in contraddittorio con l'utente, il trasporto del contatore presso il laboratorio e l'esecuzione della prova di verifica alla quale potrà partecipare anche l'utente, che verrà preventivamente informato della data di esecuzione.

- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco – 10 giornilavorativi;
- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio – 30 giornilavorativi.

I tempi indicati non sono da considerarsi validi qualora lo smontaggio del contatore comporti l'esecuzione di lavori di adeguamento e modifica della sede stradale. Nell'eventualità che, a causa della mole di lavoro, vi siano delle difficoltà a mantenere i tempi, il gestore comunicherà per iscritto all'utente il nuovo termine garantito. Lo scopo della verifica del contatore è quello di accertare se le misurazioni del contatore, relativamente al periodo in corso, rientrano nelle tolleranze definite secondo la legge. Se il funzionamento del contatore risulta regolare cioè rispetta le tolleranze previste, le spese di verifica ed accessorie, sono a

carico del cliente e il consumo rimane quello addebitato. In caso contrario, il gestore provvede alla sostituzione gratuita del contatore ed al ricalcolo del consumo nel periodo in scadenza, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei al ricalcolo, sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni nei due anni precedenti.

5.5 Deposito cauzionale

Non è previsto alcun deposito cauzionale alla data di entrata in vigore e revisione della presente Carta dei Servizi.

5.6 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte

Il gestore deve informare tempestivamente l'utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 100% rispetto ai consumi medi degli ultimi 3 anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile, per la risoluzione del problema da parte dell'utente, il gestore dà tale comunicazione distintamente dall'invio della fattura.

5.7 Applicabilità della tariffa

Il gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), le agevolazioni tariffarie per utenze economicamente disagiate.

Le tariffe applicate agli Utenti, sono determinate in conformità alle disposizioni emanate dall'ARERA.

La tariffa è composta da una quota variabile e una quota fissa per ciascuno dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione:

- ✓ una quota variabile, proporzionale al consumo e limitatamente al servizio di acquedotto modulata per fasce di consumo;
- ✓ una quota fissa, non correlata al consumo.

Ai fini dell'individuazione della fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti, la quota variabile relativa al servizio di acquedotto viene determinata configurando le fasce di consumo sulla base di quantità pro capite (in funzione del numero di componenti

dell'utenza domestica residente).

La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'Utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva. Le medesime informazioni sono pubblicate sul sito internet del gestore.

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1 Continuità

Il gestore fornisce un servizio continuo e regolare senza interruzioni.

Un'eventuale interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e/o mantenimento degli impianti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni agli utenti (tramite avvisi e comunicazioni a mezzo sito internet e pagina Facebook); quando possibile, in caso di intervento d'urgenza, le comunicazioni saranno date nei limiti del possibile e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Il gestore si impegna qualora si dovesse verificare un'interruzione del servizio a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente ai problemi tecnici insorti.

Considerata la natura del territorio, prevalentemente montuoso, i molti dislivelli e la periodicità dell'utenza (periodo estivo), il gestore consiglia agli utenti l'installazione di un serbatoio di accumulo, poiché la distribuzione soprattutto nel periodo estivo potrebbe non essere sufficiente alla richiesta, a causa di problemi di varia natura quali portata, domanda, o cali di pressione etc.

6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Qualora per interventi programmati sia necessario interrompere l'erogazione del servizio, il personale del gestore avverte direttamente l'utenza tramite comunicazioni e comunicazioni sul sito internet nella pagina Facebook "CAMA Srl" e anche tramite l'affissione di volantini lungo la strada dell'area interessata.

6.3 Durata delle sospensioni programmate

Il gestore è impegnato a mantenere il limite delle interruzioni programmate entro le 24 ore compatibilmente ai problemi tecnici insorti.

Al fine comunque di evitare interruzioni dell'erogazione o limitare i disagi derivanti, il gestore adotta tutti gli accorgimenti possibili.

6.4 **Crisi idrica di scarsità**

In caso di scarsità di acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o fattori non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore con adeguato preavviso (ove possibile), si impegna ad informare gli utenti, proponendo alle autorità concedenti le misure necessarie da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- Invito al risparmio idrico;
- Limitazione dei consumi non essenziali;
- Utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- Limitazione dei consumi mediante riduzione di pressione e turnazione delle utenze;
- Turnazioni nella distribuzione.

6.5 **Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il gestore effettua un servizio di ricerca perdite mediante controllo della portata minima. L'insorgenza di valori anormali di questo parametro segnala un aumento di consumo che potrebbe essere imputabile a una perdita lungo la rete di distribuzione, la quale perdita viene successivamente localizzata e riparata.

6.6 **Pronto Intervento**

Il gestore garantisce un servizio di pronto intervento per guasti, disfunzioni o situazioni di pericolo sull'impianto o rete di distribuzione.

Il gestore s'impegna a garantire i seguenti tempi di arrivo sul luogo di chiamata dalla segnalazione ricevuta dall'operatore di centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento. Tempo massimo per l'esecuzione del sopralluogo ed avvio del primo intervento in caso di situazioni di pericolo: 3 ore

- Tempo massimo per il ripristino del servizio in seguito al guasto: 24 ore.

Nel caso di più segnalazioni di pericolo contemporaneamente e di un conseguente aumento del tempo di intervento, il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali per affrontare l'emergenza, dando comunicazioni all'utenza tramite gli appositi canali.

7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

7.1 Tipologia delle informazioni

Al fine di garantire all'utenza una costante informazione sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio, nonché sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possano riguardarla, il gestore ha individuato i seguenti strumenti:

- Sede aziendale;
- Tramite comunicazione inviata unitamente alla fattura;
- Per corrispondenza (nel caso di richiesta scritta dell'utente);
- Regolamento di fornitura;
- Carta dei servizi;
- Sito internet www.camasrl.info
- Pagina Facebook della "CAMA Srl"

7.2 Corrispondenza acqua erogata agli standard qualitativi vigenti e parametri e frequenza di controllo alla fonte di approvvigionamento dell'acqua ad uso igienico-sanitario

Il gestore si impegna a fornire acqua conforme ai vigenti standard di legge, previsti per le acque ad uso igienico-sanitario

Inoltre, garantisce controlli alla fonte di approvvigionamento di acqua idrosanitario (oltre quelli effettuati dal laboratorio di igiene e profilassi sia alla fonte che lungo la rete di distribuzione) nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'utente e pubblicati sul sito internet con accesso diretto dalla homepage, e sulla pagina Facebook del gestore stesso.

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

Su richiesta dell'utente finale, il gestore fornisce per iscritto le informazioni di cui sopra entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta.

Il gestore indica in bolletta le modalità con cui l'utente finale può ottenere le informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita.

8. LA TUTELA

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta può essere segnalata ai gestori dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta, presso la sede della C.A.M.A. Srl. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine di 30 (trenta) giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e s'impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione dell'eventuale irregolarità riscontrate.

9. SERVIZI DI CONSULENZA AL CLIENTE

Allo scopo di aiutare l'utente ad adoperare al meglio gli impianti, vengono forniti i seguenti servizi:

- L'utente può rivolgersi presso la sede per consulenza sulle soluzioni possibili;
- Vengono divulgate informazioni sull'utilizzo degli impianti di distribuzione dell'acqua e degli accessori mediante note informative.

10. RIMBORSO AUTOMATICO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponderà al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 €, come riportato nelle successive tabelle di riepilogo.

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

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

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, e corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

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

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, 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.
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni/impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico dello standard contrattuale (di cui alla Delibera ARERA 655/2015);
- nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, siano stati già corrisposti nell'anno solare due indennizzi per mancato rispetto del medesimo livello specifico dello standard tecnico (di cui alla Delibera ARERA 917/2017);
- 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 dei Servizi.

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

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla legge. La Carta è soggetta a revisione e gli utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel capitolo 7 (informazioni alla clientela). Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità Pubblica. Si precisa che l'utente può beneficiare dei servizi sopra descritti solo dopo presentazione del regolare contratto.

Il gestore sta realizzando un proprio sito internet, ove verranno apposte tutte le comunicazioni e notizie utili, che al momento sono sostituite da altri canali elencati nella presente carta dei servizi.

La presente abroga e sostituisce tutte le precedenti edizioni

12. ALLEGATI

- ALLEGATO 1 - Glossario
- ALLEGATO 2 – Tabelle standard generali specifici e indennizzi

ALLEGATO 1 - GLOSSARIO

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'Utente, si riporta un glossario con i termini chiave importanti.

Accettazione del preventivo: accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.

Acquedotto: insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

Autorità - ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Allacciamento idrico: 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:

Atti autorizzativi: 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: avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

Autolettura: modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Bonus Sociale Idrico è il bonus idrico istituito con Delibera ARERA 897/2017/R/idr per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale, in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;

Cessazione: disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore.

Contratto di fornitura del S.I.I. ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono: atto stipulato fra l'utente e il gestore.

Data di invio:

- 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 sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

Data di ricevimento:

- 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 sportello fisico, 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;

Disagio economico sociale: la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'Articolo 1.3, del Decreto Ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'Articolo 3, commi 9 e 9bis del Decreto Legge 185/08 e s.m.i..

Disattivazione della fornitura: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Fognatura: è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, gli emissari, i derivatori e le stazioni di sollevamento, fino alla sezione di depurazione;

Gestore: Como Acqua S.r.l.

Giorno feriale: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

Giorno lavorativo: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Indennizzo automatico: importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

ISEE: indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159.

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: prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Lettura: rilevazione effettiva da parte del gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Livello di pressione: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.

Livello o standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Livello o standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Misuratore (contatore): dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati.

Misuratore non funzionante: il misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile.

Misuratore accessibile/non accessibile/parzialmente accessibile

Misure: valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al gestore (autolettura).

Morosità: l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura.

Nucleo ISEE: il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE.

Portata: misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

Prestazione: 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: punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.

Quantitativo essenziale d'acqua: è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

Reclamo scritto: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, 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 ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di

servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Rete: sistema di distribuzione, escluse le prese ed i contatori, che alimenta più forniture.

Riattivazione: ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura alla sospensione o alla limitazione della stessa per morosità.

Richiesta scritta di informazioni: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito.

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del S.I.I..

Servizio Idrico Integrato (SII): 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.

Subentro: richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.

Servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR.

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi: 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: per il servizio di acquedotto è la tipologia riferita ai seguenti usi:

- uso domestico con le seguenti sotto-tipologie d'uso:
 - ✓ uso domestico residente
 - ✓ uso domestico non residente
- uso diverso dal domestico con le seguenti categorie:
 - ✓ Uso industriale;
 - ✓ Uso artigianale e commerciale;
 - ✓ Uso agricolo e zootecnico;
 - ✓ Uso pubblico non disalimentabile;
 - ✓ Uso pubblico disalimentabile;

Utenza condominiale: utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

Utente finale: persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

Utente diretto: è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

Utenti indiretti: sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

Voltura: richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

ALLEGATO 2 – TABELLE STANDARD GENERALI SPECIFICI E INDENNIZZI**Livelli generali di qualità contrattuale del SII**

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di 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 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%

Gli articoli sopra citati si riferiscono all'allegato A della Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

Livelli generali di qualità tecnica del SII

Indicatore	Livello generale
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 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%

Gli articoli sopra citati si riferiscono all'allegato RQSII della Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

Tabella riassuntiva indennizzi automatici degli standard specifici qualità contrattuale

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da	30 euro
Tempo di verifica del contatore	Specifico	10 giorni		30 euro
Tempo di verifica della pressione di rete	Specifico	10 giorni		30 euro

Tabella riassuntiva indennizzi automatici degli standard specifici della morosità

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Sospensione o disattivazione della fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile	Specifico	-		30 euro
Disattivazione della fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente senza preventiva limitazione	Specifico	-		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in assenza di comunicazione di costituzione in mora	Specifico	-		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in presenza di comunicazione di avvenuto pagamento da parte dell'utente finale	Specifico	-		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	Specifico	-		10 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in presenza di richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale	Specifico	-		10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in caso di mancato rispetto del termine massimo tra data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e data di consegna della medesima al vettore postale	Specifico	-		10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in assenza di invio del sollecito bonario di pagamento	Specifico	-		10 euro

Tabella riassuntiva indennizzi automatici degli standard specifici di qualità tecnica

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione della fornitura	Specifico	48 ore		30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore		30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore		30 euro