

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**ERSI**

***Ambito Teramano***

GESTORE UNICO:

**Ruzzo Reti SpA  
Via Nicola Dati, 18  
64100 Teramo  
P.IVA 01522960671**

Carta aggiornata sulla base delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente (ARERA)

- Deliberazione 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 (testo integrato) – Qualità contrattuale (RQSII)
- Deliberazione 218/2016/R/IDR del 05/05/2016 – Regolazione servizio di misura (TIMSII)
- Deliberazione 917/2017/R/IDR del 27/12/2017– Qualità tecnica (RQTI)
- Deliberazione 665/2017/R/IDR del 28/09/2017 – Criteri di articolazione tariffaria (TICSI)
- Deliberazione 897/2017/R/IDR del 21/12/2017 (testo integrato) – Bonus sociale idrico (TIBSI)
- Deliberazione 311/2019/R/IDR del 16/07/2019 (testo integrato) – Regolazione della morosità (REMSI)

## Sommario

1.	PREMESSA.....	1
1.1	Contenuti della Carta del Servizio.....	1
2.	PRINCIPI GENERALI.....	2
	Eguaglianza.....	2
	Imparzialità.....	2
	Partecipazione.....	2
	Efficacia ed efficienza.....	3
	Cortesia.....	3
	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	3
	Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato.....	3
	Qualità e tutela dell'ambiente.....	3
	Privacy.....	3
3.	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI.....	3
	SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	4
1.1	Sportelli fisici.....	4
1.2	Tempo di attesa agli sportelli fisici.....	5
1.3	Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza.....	5
1.4	Tempo di attesa per il servizio telefonico.....	5
1.5	Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	6
1.6	Procedure di reclamo.....	6
1.7	Risposta motivata ai reclami scritti.....	6
1.8	Procedure di risoluzione alternative delle controversie.....	7
1.9	Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati.....	7
1.10	Associazioni dei consumatori.....	7
	SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	7
2.1	Tempo di preventivazione.....	7
2.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza.....	8
2.3	Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura.....	9

2.4	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità .....	9
2.5	Tempo di esecuzione della voltura .....	9
2.6	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	10
2.7	Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità. Sospensione della fornitura .....	10
2.8	Verifica tecnica sui misuratori. ....	11
2.9	Verifica del livello di pressione .....	12
2.10	Appuntamenti concordati .....	12
2.11	Pronto Intervento.....	13
<b>SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE .....</b>		<b>14</b>
3.1	Servizio di lettura dei consumi e fatturazione .....	14
3.2	Applicazione della tariffa .....	15
3.3	Fatturazione.....	15
3.4	Modalità e strumenti di pagamento.....	15
3.5	Interessi di mora.....	16
3.6	Rettifica di fatturazione.....	16
3.7	Perdite occulte.....	17
3.8	Ricostruzione dei consumi.....	17
3.9	Deposito cauzionale .....	17
<b>SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO .....</b>		<b>17</b>
4.1	Continuità del servizio .....	17
4.2	Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1).....	18
4.3	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2).....	18
4.4	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3).....	18
4.5	Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna.....	19
4.6	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa .....	19
<b>SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI .....</b>		<b>19</b>
5.1	Indennizzi Automatici .....	19
<b>ALLEGATO 1 - STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI.....</b>		<b>21</b>
<b>ALLEGATO 1 bis - STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità</b>		

tecnica (RQTII).....	23
ALLEGATO 2 - STANDARD GENERALI .....	24
ALLEGATO 3 - GLOSSARIO .....	25
ALLEGATO 4 - NUMERI UTILI.....	30

## 1. PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato, (di seguito “Carta del Servizio”), è il documento, adottato in conformità alla normativa vigente in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i singoli servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Il **Servizio Idrico Integrato** (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei 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 e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

**RUZZO RETI SpA** è la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 di Teramo, di seguito denominata “**Gestore**”,

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore sono disponibili sul rispettivo sito internet.

### 1.1 Contenuti della Carta del Servizio

La presente Carta del Servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti finali contenute nella Carta del Servizio, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti finali;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;
- specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta del Servizio; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroga, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario come riportato nel successivo paragrafo 5.1 “Indennizzi automatici”.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta del Servizio, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015, avente ad oggetto: “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato” ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), alla deliberazione

n.218/2016/R/IDR avente ad oggetto “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale”, nonché alla deliberazione ARERA n.917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, avente ad oggetto “Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato” ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché alle loro eventuali successive modifiche ed integrazioni.

La presente Carta del Servizio è aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all’adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall’ATO e/o dal Gestore.

La Carta del Servizio approvata è resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

Il gestore garantisce agli utenti l’apertura di uno sportello provinciale, presso il Comune di Teramo nel 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.

Il gestore garantisce che l’orario di apertura dello sportello 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.

## **2. PRINCIPI GENERALI**

Il Gestore nell’erogare i servizi fa propri i seguenti principi.

### **Eguaglianza**

Tale principio garantisce il rispetto dei diritti degli Utenti e di non discriminazione verso gli stessi. Nell’erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

È inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Particolare attenzione è prestata, nell’erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e/o di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **Imparzialità**

Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Partecipazione**

L’Utente singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente

delegati, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte sulle proprie problematiche.

Sono favoriti il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e sono acquisite periodicamente le valutazioni dell'Utente mediante indagini di soddisfazione dell'utenza.

### **Efficacia ed efficienza**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Cortesìa**

I rapporti con l'Utente sono basati sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti del Gestore sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e, per quanto possibile, a soddisfare le sue richieste.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La redazione dei messaggi da parte del Gestore deve essere improntata alla massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli utenti.

### **Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato**

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento per il servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore). Il Regolamento di cui sopra è scaricabile anche dal sito dell'Ente di Governo dell'Ambito Ottimale 5 Teramano.

### **Qualità e tutela dell'ambiente**

La tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente deve essere assicurata dal Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, nei limiti della propria competenza.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Gestione della Qualità aziendale certificato (UNI EN ISO 9001:2015).

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto da parte del Gestore delle disposizioni di cui al Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679 (GDPR).

## **3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI**

É obbligo del Gestore di rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all’Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall’Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente, entro il 30 di giugno a consuntivo dell’anno precedente, i livelli di rispetto degli standard.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell’Allegato 1 e 1bis. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di penale da parte dell’EGATO e/o di sanzione da parte dell’ARERA a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi, al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e dello svolgimento di adempimenti a carico dell’Utente.

I termini fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non è garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell’All. A di cui alla Deliberazione ARERA 655/2015 sono riportati nell’ Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

## **SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **1.1 Sportelli fisici**

Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, 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 preventivo per l’esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del contatore e del livello di pressione.

É obbligo del Gestore rendere edotti gli utenti sui giorni, orari di apertura e ubicazione degli sportelli, indicando i dati sia nelle bollette, sia mediante pubblicazione sul proprio sito internet. In casi particolari, il Gestore deve rendersi disponibile a concordare con l’Utente appuntamenti in orario di lavoro.



## 1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente fisicamente si presenta allo sportello ritirando il biglietto presso il "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

- *Tempo medio di attesa: 20 minuti*
- *Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio)*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta del Servizio.

## 1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza

È garantito agli Utenti un **servizio telefonico** (Servizio Utenti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a fornire il proprio codice identificativo.

Gli sportelli telefonici soddisfano la richiesta d'informazioni e lo svolgimento di pratiche relative a: contratti, volture, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.

Il riferimento al numero verde e agli orari di apertura è riportato nell'Allegato 4.

Il Gestore fornisce all'Utente, 24 ore su 24, la possibilità di fornire l'autolettura, tramite servizio telefonico automatico e/o sito internet.

Dal sito è possibile inoltre scaricare la Carta del Servizio ed i Regolamenti, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche.

È consentito inoltre svolgere pratiche ricevute per corrispondenza all'indirizzo riportato nell'Allegato 4. L'utente sarà contattato qualora manchino le informazioni necessarie.

## 1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il servizio telefonico è offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente e quindi:

- Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12;
- Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno

10 mesi su 12;

- Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

### **1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni**

Il Gestore risponde per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta, o maschera web disponibile sul sito internet) entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

L'indirizzo di posta è riportato nell'Allegato 4. Tutte le risposte devono riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

### **1.6 Procedure di reclamo**

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento per il Servizio Idrico Integrato.

Nell'home page del sito internet del Gestore o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o maschera web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente 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 (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono).

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo.

### **1.7 Risposta motivata ai reclami scritti**

Il Gestore risponde, per iscritto ed in modo motivato, ai reclami scritti entro 30 giorni lavorativi dal

ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al quale poter richiedere, eventualmente, ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste al precedente art. 1.6.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

### **1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie**

Qualora, a seguito di reclamo dell'Utente, il Gestore non risponda entro il tempo standard o risponda in modo ritenuto dal primo non soddisfacente, è facoltà dell'Utente avvalersi delle procedure previste dall'Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente (ARERA), con la deliberazione 142/2019/E/IDR.

Il Gestore pubblicherà, nelle risposte ai reclami, gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione dei propri utenti.

### **1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati.**

Il Gestore riconosce all'Utente, ricorrendone le condizioni:

- a) Bonus sociale idrico: ai sensi del Testo Integrato (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni).

### **1.10 Associazioni dei consumatori**

Il Gestore e l'Ente di Governo di Ambito riconoscono l'importante ruolo a supporto dei consumatori svolto dalle associazioni, che garantiscono la massima trasparenza e collaborazione finalizzata ad una efficiente, efficace ed economica gestione del Servizio Idrico Integrato.

## **SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **2.1 Tempo di preventivazione.**

È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del

Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (call center, posta, sportello fisico, maschera web) e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

- Preventivo senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;
- Preventivo con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.

È previsto un unico standard per i preventivi concernenti le richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

## **2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenti a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Gestore sono i seguenti:

- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni è 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.

### **2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura**

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipulazione del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:

- Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

### **2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità**

È il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento deve 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 (indicati nell'Allegato 4).

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 lavorativo successivo.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

### **2.5 Tempo di esecuzione della voltura**

Il tempo di esecuzione della voltura 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.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea

documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).

Il corrispettivo della voltura viene addebitato all'Utente sulla prima fattura utile.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale sarà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda sulla maschera web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio;
- b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura 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.

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard specifico;
- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

## **2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 2.10 della presente Carta del Servizio

## **2.7 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità. Sospensione della fornitura**

In caso di mancato pagamento e trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dal termine di scadenza indicato sulla bolletta stessa, il Gestore può inviare all'utente, salvo il caso in cui abbia ricevuto

richiesta di rateizzazione, un primo sollecito bonario di pagamento in cui viene riportato il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e, l'ammontare complessivo degli importi da saldare con chiara evidenza degli importi risalenti a più di due anni e il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora.

Il gestore altresì mette a disposizione dell'utente un modulo di eccezione della prescrizione allegato alla bolletta.

La comunicazione di costituzione può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della bolletta.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari calcolati a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi.

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

Decorsi i termini di pagamento, senza che l'utente finale abbia estinto il debito, 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).

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura degli utenti finali non disalimentabili che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute

Nel caso in cui la riduzione o l'interruzione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente può, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento della morosità e degli oneri accessori, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta o sospesa per morosità, da concludersi nel tempo massimo di 2 (due) giorni feriali.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno feriale successivo.

In caso di errata riduzione o interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

Il Gestore garantisce un tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore pari a 10 giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore, al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa

vigente.

Qualora si verifichi che il misuratore sia installato in luogo non accessibile al Gestore e non sia presente l'Utente, il Gestore dovrà proporre all'Utente medesimo un appuntamento con data da concordarsi.

Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e alla sostituzione del medesimo sono a carico del Gestore.

## **2.8 Verifica del livello di pressione**

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui Gestore esercita l'azione.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione, applicando le medesime tariffe previste per la verifica dei misuratori.

## **2.9 Appuntamenti concordati**

Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora d'inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti s'impegnano ad essere presenti nel luogo stabilito.

Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

Tali prestazioni possono essere, ad esempio e a titolo non esaustivo:

- sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e/o fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
- attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- verifica del misuratore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.



Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui avviene l'appuntamento.

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni.

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard.

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.

La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale è concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

## **2.10 Pronto Intervento**

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato riportato nell'Allegato 4, gratuito sia da rete fissa sia da rete mobile, con passaggio diretto ad un operatore.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
- tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore.

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni concernenti le seguenti situazioni di pericolo:

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

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

## **SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

### **3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione**

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione sono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate nelle note in bolletta.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte ed attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

- a) per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 150 giorni solari
- b) per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- con riferimento alle utenze dotate di misuratore non accessibile, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;
- con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.

### **3.2 Applicazione della tariffa**

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), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, sono rese note dal Gestore in modo chiaro e comprensibile.

La tariffa di fognatura è applicata a tutte le utenze che colleghino scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione è applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante, quale che sia il trattamento eseguito purché esso comporti dei costi di gestione; entrambe sono calcolate o in base al consumo idrico rilevato dal misuratore di portata o forfaitariamente, se previsto. Sono fatte salve le disposizioni previste nella sentenza Corte Costituzionale nr. 335/2008.

### **3.3 Fatturazione**

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- nr. 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- nr. 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1.000 mc;
- nr. 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 a 3.000 mc;
- nr. 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc.

I consumi medi annui concernono le ultime tre annualità.

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Deliberazione dell'ARERA n. 586/2012/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo stesso vale per eventuali conguagli.

### **3.4 Modalità e strumenti di pagamento**

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di emissione della stessa. Se la scadenza cade in giorno festivo, la stessa è spostata al primo giorno successivo non festivo.

Sono garantite all'Utente modalità di pagamento differenziate da parte del Gestore; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, dove sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.

All'Utente è garantita la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno naturale consecutivo successivo alla scadenza della relativa bolletta.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento (T.U.R.) fissato dalla Banca Centrale Europea.

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Gli interessi di dilazione decorrono dal 10° giorno successivo alla scadenza prefissata per il pagamento ordinario della bolletta.

Per la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato si applicano le disposizioni previste dalla delibera ARERA 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 e dal relativo Allegato A (REMSI).

### **3.5 Interessi di mora**

In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione degli interessi di mora stabiliti dal contratto ed indicati in bolletta. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%). Il Gestore potrà chiedere un corrispettivo a titolo di penale qualora ne sia prevista l'applicazione nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Interessi di mora e penale sono regolamentati, nella loro applicazione, dal Regolamento per il Servizio Idrico Integrato vigente per il Gestore.

### **3.6 Rettifica di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori, in eccesso o in difetto, riconducibili a:

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del misuratore;
- perdite occulte accertate;

il Gestore provvede alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite assegno circolare o bonifico bancario, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta scritta.

### **3.7 Perdite occulte**

I servizi Carta del Servizio riconoscono, ai sensi di quanto indicato nel Regolamento di Utenza, le procedure necessarie al riconoscimento ed alla gestione di perdite occulte.

### **3.8 Ricostruzione dei consumi**

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, 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 contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

### **3.9 Deposito cauzionale**

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.
- Forme sostituite al deposito cauzionale sono rappresentate da:
- domiciliazione bancaria e postale;

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

## **SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO**

### **4.1 Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione o la sospensione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti

o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

La Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare alla continuità del servizio acquedotto che vengono di seguito riportati. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1bis.

#### **4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)**

È il tempo 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.

La durata massima della interruzione non deve superare le 24 ore.

#### **4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)**

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

In caso di interruzioni superiori a 24 ore, è obbligo del Gestore attivare servizi sostitutivi entro le 48 ore dalla interruzione, ai sensi della Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII).

#### **4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)**

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Il tempo minimo è fissato in 48 ore

il Gestore preavvisa gli Utenti interessati dall'interruzione tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;

- avviso diretto agli Utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole la comunicazione è effettuata mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

#### **4.5 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna**

Il Gestore garantisce, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite minima giornaliera, per le utenze domestiche, pari a 50 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

Qualità dell'acqua erogata.

Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le bollette i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera ARERA 586/2012/R/idr.

#### **4.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa**

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza).

Tali misure possono comprendere:

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

### **SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI**

#### **5.1 Indennizzi Automatici**

Il Gestore indica, in allegato alla Carta del Servizio e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nell'Allegato 1.

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

- a. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
- d. per il solo indicatore specifico Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) la progressività dell'indennizzo segue le seguenti modalità
- e. qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- f. qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- g. qualora non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base;
- h. nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso;
- i. Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RQSII.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

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

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero a danni o impedimenti provocati da terzi;
- 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 altre comunicazioni per le quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.1.6 della presente Carta del Servizio.



Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

### ALLEGATO 1 - STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI

Indicatore	Tipologia Stan	Standard	DESCRIZIONE	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
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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimogiorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi . 100mc 3/anno se 100mc < consumi . 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi . 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell' anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo 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 dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro

**ALLEGATO 1 bis - STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII)**

Indicatore	Tipologia standard	Standard	Descrizione	Indennizzo automatico base
S1	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata	30 euro
S2	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	30 euro
S3	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	30 euro

## ALLEGATO 2 - STANDARD GENERALI

Indicatore	Tipologia Stan	Standard (n°giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA. 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS. 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI. 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, ces	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

### ALLEGATO 3 - GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, 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 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 di regolazione per Energia, Reti e l'Ambiente (ARERA), istituita ai sensi della L.481/95, alla quale il Governo ha trasferito "le funzioni di Regolazione e Controllo dei Servizi Idrici.

**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 per i Servizi Energetici Ambientali;

**cessazione** è la 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 contatore;

**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;

**contatore accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

**contatore non accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

**contatore parzialmente accessibile** è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;

**contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente e il Gestore del servizio;

**data di invio è:**

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

**data di ricevimento è:**

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

**dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale 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;

**Ente di Governo dell'Ambito** 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;

**interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;

**interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;

**lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

**lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, 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;

**morosità** situazione in cui, trascorsa la data di scadenza, l'Utente che non ha effettuato il pagamento della bolletta è considerato inadempiente. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore;

**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, secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di una rottura avvenuta in tratti di tubazione incassate o interrate o a causa di guasti ad impianti, inaccessibili o non ispezionabili, escludendo ad esempio malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti e ad altri apparati visibili direttamente o comunque ispezionabili;

**portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

**prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

**punto di consegna** dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato 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, 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, 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;

**sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;

**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;

**utenti deboli** sono gli utenti che versano in condizioni di indigenza, attestata tramite presentazione di ISEE, e/o in 21 altre particolari condizioni secondo quanto disciplinato dal Regolamento regionale per l'attuazione delle agevolazioni tariffarie a carattere sociale per il Servizio Idrico Integrato;

**voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## ALLEGATO 4 - NUMERI UTILI

<b>Ruzzo Reti SpA</b>	
<b>Indirizzo</b>	Sede legale: Via Nicola Dati nr. 18 64100 TERAMO
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.ruzzo.it">www.ruzzo.it</a>
<b>Call center</b>	Risponde per informazioni e per l'attivazione di tutte le richieste tecnico/commerciali, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 18.00, al seguente numero gratuito da telefono fisso e cellulare: <b>800.064.644</b>
<b>Autolettura On line</b>	Lettura Web – Servizio attivo 24h su 24h 7 giorni su 7
<b>Autolettura Telefonica</b>	Servizio gratuito da cellulare e da telefono fisso. Servizio attivo 24h su 24h 7 giorni su sette, nr verde: <b>800.111.060</b>

<b>Pronto intervento</b>	Gratuito e attivo 24h su 24h 7 giorni su 7 nr. Verde <b>800.064.644</b>
<b>Indirizzo pratiche per corrispondenza</b>	Ufficio Protocollo Via N. Dati, 18 64100 TERAMO
<b>Posta elettronica ordinaria</b>	<a href="mailto:ufficio.protocollo@ruzzo.it">ufficio.protocollo@ruzzo.it</a>
<b>Posta elettronica certificata</b>	<a href="mailto:protocollo@ruzzocert.it">protocollo@ruzzocert.it</a>

<b>ERSI - Ambito Teramano</b>	
<b>Indirizzo</b>	Via Roma, 49 64100 TERAMO
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.ato5teramo.it">www.ato5teramo.it</a>
<b>Posta elettronica ordinaria</b>	<a href="mailto:info@ato5teramo.it">info@ato5teramo.it</a>
<b>Posta elettronica certificata</b>	<a href="mailto:info@pec.ato5teramo.it">info@pec.ato5teramo.it</a>