Comune di Santu Lussurgiu

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Conforme allo schema DPCM 29 aprile 1999

Approvata con delibera consiglio comunale nr. 39 del 39/11/2022

INDICE

PREMESSA 3
DEFINIZIONI 5
NORMATIVA 11
SEZIONE I - PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI 12
PRESENTAZIONE DEL GESTORE 12
PRINCIPI FONDAMENTALI 12
SEZIONE II - IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA 14
FATTORI DI QUALITA', INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DA RISPETTARE 14
Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico: 15
ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 16
Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1) 16
Accessibilità al servizio (Scheda nr. 2 e nr. 2 bis) 18
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli 18
Gestione del rapporto contrattuale con l'utente (Schede n. 3 e n. 3/bis) 20
Prescrizione biennale delle fatture 21
Morosità disciplina REMSI deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR 22
Continuità del servizio (Scheda n. 4 – 4/bis – 4/ter) 23
INFORMAZIONE ALL'UTENZA 24
LA TUTELA 25
La gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni richieste rettifica fatturazione. 25
Risoluzione stragiudiziale delle controversie 27
Risoluzione stragiudiziale delle controversie: procedure di conciliazione interne 27
Risoluzione stragiudiziale delle controversie: procedure di conciliazione presso l' Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) 27
Controlli esterni 27
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 28
SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI 28
RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI 28
VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 28
SCHEDE RIEPILOGATIVE STANDARD QUALITA' E INDENNIZZI 29
Morosità disciplina REMSI deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR 36
Continuità del servizio (Scheda n. 4 -4bis-4ter) 37

PREMESSA

Il presente documento è stato redatto in conformità allo schema generale di riferimento predisposto dal **DPCM 29 aprile 1999** , in attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995).

La carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

All'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico.

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

La carta si riferisce ai seguenti usi potabili:

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

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore.
Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La carta dei servizi assicura agli utenti-cittadini l'accesso alle informazioni riguardanti l'attività svolta dal gestore, indicando inoltre le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

Il gestore comune di Santu Lussurgiu rende disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato al momento della sottoscrizione del contratto e su richiesta dell'utente.

Inoltre, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico n. 586/12, il gestore rende disponibile la propria Carta dei servizi e le informazioni relative alla qualità dell'acqua fornita nel proprio sito internet.

Nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, il gestore provvede ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta.

Ai sensi dell'articolo 2 del DPCM 29 aprile 1999, viene inviata al Dipartimento della funzione pubblica la comunicazione dell'avvenuta adozione della Carta dei servizi ed ogni successivo aggiornamento.

Dal 01/07/2016, il gestore si impegna ad attenersi alle norme in materia di qualità commerciale dettate dalla deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)".

Dal 01/01/2018, il gestore si impegna ad attenersi alle norme in materia di qualità tecnica dettate dalla deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) del 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI).

Dal 01/01/2020, il gestore si impegna ad attenersi alle norme derivanti dalla delibera 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr e del relativo testo integrato allegato A "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)".

Dal 01/01/2020, il gestore si impegna ad attenersi alle norme derivanti dalla Delibera 17 dicembre 2019 547/2019/R/idr **"**Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e diposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".

DEFINIZIONI

Acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Fognatura: Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Depurazione: Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate.
L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Direttiva, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Gestore del servizio idrico integrato o **gestore del SII** è il soggetto che, ai sensi dell'art. 7 del d.l. n. 133/14, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio 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;

Schema, schema generale di riferimento ai sensi del **DPCM 29 aprile 1999**;

Carta o 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;
Con tale documento il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

Autorità concedente, il titolare pubblico della funzione cui il servizio si riferisce.

Metro cubo (mc) Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, è il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione .

Consumi rilevati sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate, pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

Consumi fatturati sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

Minimo contrattuale impegnato è un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da 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; include anche:

a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari,
b) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l'attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d'uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture una tantum, i sopralluoghi e le verifiche.

Accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

Albero fonico o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

Allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

Allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

Appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;

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

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

Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

Call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico e, l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

Cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

Codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

Comitato è il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, di cui alla direttiva.

Contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

Data di invio:
- 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:
- 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;

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;

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.);

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 (ai sensi della delibera 655/15 RQSII);

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

Lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

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

Limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

Livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

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

Livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

Misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

Operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

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;

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

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

REMSI è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";

Riattivazione della fornitura è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;

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;

Rimborso (automatico o su richiesta) è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono che entrerà in vigore secondo i termini stabiliti dall'articolo 1 della **deliberazione 23 dicembre 2015 n. 655/2015/r/idr**;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti

finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato";

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

Sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

Sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:
- in relazione alla tipologia d'uso domestico:
  → uso domestico residente;
  → uso condominiale;
  → uso domestico non residente;
- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
  → uso industriale;
  → uso artigianale e commerciale;
  → uso agricolo e zootecnico;
  → uso pubblico non disalimentabile;
  → uso pubblico disalimentabile;
  → altri usi;

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;

Tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI)

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 finali non disalimentabili:
1. utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;1
2. utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI.

Utenti uso pubblico non disalimentabile:
Alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile" sono ricondotte le seguenti tipologie di utenze:
1. ospedali e strutture ospedaliere;
2. case di cura e di assistenza;
3. presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
4. carceri;

5. istituti scolastici di ogni ordine e grado;
6. eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

Utenti finali disalimentabili: sono gli utenti diversi dagli utenti non disalimentabili.

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

NORMATIVA

Il quadro normativo del settore idrico è rappresentato principalmente dalle seguenti norme:

- dal testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904;
- dal testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- dalla legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano generale degli acquedotti;
- dal DPR 24 luglio 1977, n. 616, concernente i trasferimenti e le deleghe alle Regioni ed alle Province Autonome;
- dalla legge 10 maggio 1976, n. 319, sulla tutela delle acque dall'inquinamento, integrata e modificata dalla legge 24 dicembre 1979, n. 650 e da numerosi ulteriori provvedimenti;
- dalla legge n. 349 dell'8 luglio 1986, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- dalla legge 18 maggio 1989, n. 183, relativa alla difesa del suolo che tra l'altro prevede l'istituzione delle Autorità di bacino e il potenziamento dei Servizi tecnici nazionali;
- dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, riguardante l'ordinamento delle autonomie locali;
- dalla legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante disposizioni in materia di risorse idriche, che si configura come una vera e propria legge di riforma e di riordino dell'intero settore.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte del servizio idrico integrato" del 29 aprile 1999
- da specifiche disposizioni, anche derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie, relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano, così come una normativa specifica relativa agli agenti inquinanti
- Leggi regionali
- Delibere pubblicate dall'Autorità di regolazione per Energia, reti e Ambiente.(ARERA)
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)".
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) del 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/IDR e dall'allegato A "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr e del relativo testo integrato allegato A "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)".
- Deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) 17 dicembre 2019 547/2019/R/idr **"**Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e diposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni"

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Il Gestore è il destinatario dell'affidamento del servizio idrico integrato.

L'attuale Gestore affidatario del servizio idrico integrato per il territorio del Comune di Santu Lussurgiu, a seguito della delibera n. 41 del 05 agosto 2021 del Comitato Istituzionale d'Ambito dell'Ente di Governo d'Ambito della Sardegna (EGAS), è il Comune di Santu Lussurgiu.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva.

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

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

Partecipazione
L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.
Per gli aspetti di relazione con l'utente, il gestore garantisce la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture.

Cortesia
I gestori si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza
I gestori perseguono l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
I gestori pongono la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura
Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate in allegato alla carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

Il gestore nelle relazioni e nelle comunicazioni con l'utenza si impegna a rispettare i seguenti principi definiti nella presente Carta: riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente.

SEZIONE II - IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

FATTORI DI QUALITA', INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DA RISPETTARE

I Fattori di qualità sono gli aspetti del servizio rilevanti monitorati per la percezione della qualità.

Gli Indicatori di qualità sono i parametri in grado di rappresentare per ciascun fattore di qualità i livelli del sevizio erogato.

Gli Standard di qualità sono i livelli di servizio promessi per ciascun indicatore di qualità e possono essere specifici o generali: Sono specifici quando viene individuata una sogli minima o massima a misurazione di un determinato livello di qualità sulla prestazione fornita al singolo utente, mentre sono generali quando il livello viene espresso come valore medio riferito al complesso delle prestazioni prestate agli utenti relative al medesimo indicatore.

Il mancato rispetto dello standard specifico genera il diritto all'indennizzo automatico da erogare all'utente.

Lo standard costituisce un obiettivo prestabilito annualmente dal gestore e concretizzazione dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità, inoltre rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Il gestore sottopone a monitoraggio gli standard al fine di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti rispetto agli obiettivi (livelli di qualità raggiunti), tali risultati sono pubblicati e resi disponibili agli utenti ed alle Autorità competenti per il monitoraggio della qualità.

Gli standard specifici e generali di qualità definiti dal gestore sono illustrati nei capitoli seguenti.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Nelle schede fornite all'interno della Carta dei servizi vengono mostrati tutti gli standard da rispettare con indicazione della tipologia dello standard (generale, specifico), del calcolo dei tempi e l'indicazione dell'indennizzo automatico spettante in caso di mancato rispetto dello standard specifico.

In caso di mancato rispetto di uno standard specifico per cause imputabili al gestore (intese come tutte le cause diverse da cause di forza maggiore o imputabili al cliente finale), lo stesso corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

1. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base (€ 30,00);
2. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base (€ 60,00);
3. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (€ 90,00).

Ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti e degli indicatori che non prevedono il calcolo di un tempo.

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico:

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

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 71, comma 71.1, lettere a) e b):
   → **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 o impedimenti provocati da terzi;
b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Avvio del rapporto contrattuale (Scheda n. 1)

I tempi di prestazioni indicati **nella scheda nr. 1** sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il gestore comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi devono essere espressi in giorni di calendario.

Tempo di preventivazione
Per le diverse tipologie di utenza, è il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.
Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo.
Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica
E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza l'installazione del contatore, a seconda della procedura adottata dalle aziende) che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.
In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dalle aziende sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo per l'attivazione
Nel caso di richiesta di attivazione presentata contestualmente alla richiesta di allaccio o prima della fine dei lavori è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore.
Nel caso in cui sia stata richiesta una data di attivazione posticipata rispetto alla fine dei lavori di allacciamento oppure la richiesta di attivazione sia pervenuta successivamente alla fine dei lavori è il tempo intercorrente tra il primo giorno lavorativo precedente alla data della richiesta di attivazione e la data di effettiva attivazione da parte del gestore.

Deposito cauzionale:
Il gestore può richiedere all'utente finale, all'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il versamento di un deposito cauzionale, nei limiti di quanto disposto dal presente provvedimento)
Al momento dell'attivazione dell'utenza il gestore applica, un ammontare del deposito cauzionale pari alla metà del valore determinato ai sensi dell'articolo 4 delibera AEEGSI n. 86/2013 (è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico.)
La differenza tra l'ammontare del deposito cauzionale determinato ai sensi dell'articolo 4, e la quota dell'ammontare del deposito cauzionale applicato ai sensi del comma 5.1 è rateizzata in due bollette, a decorrere dalla prima bolletta utile emessa successivamente all'attivazione del servizio.

Il gestore non può richiedere all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.
Altre forme di garanzia, diverse dal deposito cauzionale, sono ammesse nei limiti di quanto disposto dalla delibera 86/13.
Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.
Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale, può essere reintegrato dal gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura

Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
Qualora il punto di fornitura sul quale venga chiesto il subentro sia interessato da morosità ed il gestore abbia esercitato la facoltà di cui al comma 11.5 del REMSI vedere il paragrafo relativo alla morosità (Morosità disciplina REMSI deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR) il gestore ha facoltà di:

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

Qualora il gestore eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a);
b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b).

Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Allaccio alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali, il cui stralcio dovrà essere riportato nelle singole carte.

Accessibilità al servizio (Scheda nr. 2 e nr. 2 bis)

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il gestore assicura almeno 44 ore settimanali di apertura dal lunedi al venerdi e il sabato mattina, secondo quanto disposto dalla delibera 655/2015/R/idr e s.m.i..

Prima di recarsi allo sportello è necessario consultare gli orari aggiornati e pubblicati sul sito internet dove sono garantite 36 ore di presenza settimanali dal lunedi al venerdi.

Per i giorni e gli orari non espressamente indicati nel sito internet ma previsti dalla delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.., è possibile richiedere un appuntamento ai numeri di telefono o indirizzi e-mail del gestore costantemente aggiornati nel sito web istituzionale.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 36, i gestori assicurano un servizio informazioni per via telefonica o posta elettronica per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore il sabato; i numeri di telefono o indirizzi e-mail del gestore sono costantemente aggiornati nel sito web istituzionale.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il gestore, quale ente locale, mette a disposizione dell'utente finale i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

a) Contanti presso tutti gli sportelli della tesoreria comunale;
b) Pagamento Pagopa tramite avviso AGID pagabile in qualsiasi PSP

Facilitazioni per utenti particolari

Per particolari categorie di utenti (anziani, disabili, etc.) sono realizzate le seguenti facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati:

1. procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio attivati in via prioritaria rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela;
2. facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
3. percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo.

Tempi di attesa agli sportelli

Tempo medio di attesa agli sportelli 60 minuti.

Risposta alle richieste scritte dagli utenti

Le richieste di informazioni pervenute per iscritto, sono evase entro trenta giorni di calendario, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

Risposta ai reclami scritti

Il gestore si impegna a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (anche in questo caso fa fede la certificazione postale o la data di protocollo di arrivo al gestore ed il tempo stesso non può superare i trenta giorni di calendario), nella forma più adeguata ed entro un tempo massimo di trenta giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Rateizzazione dei pagamenti (rif. Articolo 42 del. 655/15)

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi ed in conformità a quanto disposto per la periodicità di fatturazione spettante.

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

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 4.1, lettera b). In particolare, qualora ricorrano le condizioni per richiedere la rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, nella bolletta vengono fornite almeno le seguenti informazioni all'utente finale:

a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
c) gli interessi di dilazione applicati;
d) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.".

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Gestione del rapporto contrattuale con l'utente (Schede n. 3 e n. 3/bis)

Fatturazione e lettura contatori

Il gestore indica, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, che deve avere cadenza almeno semestrale, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione.

Le periodicità di fatturazione sono così stabilite:

→ 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.

La fattura deve essere emessa entro 45 giorni solari decorrenti dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura.

Nel caso di chiusura del rapporto contrattuale (cessazione, voltura) l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno e sono così stabilite:

→ 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.

Il gestore garantisce 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.

E' assicurata all'utente, almeno nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di autolettura. L'utente può comunicare i propri consumi attraverso i canali di comunicazione riportati nel sito web istituzionale.

Rettifiche di fatturazione

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dalle aziende decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione).

Sono altresì fissati i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

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

Verifica del contatore

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del gestore.

Il gestore indica il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

Vengono, altresì, indicate le modalità con le quali il gestore comunica all'utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

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

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di

misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.
Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

Verifica del livello di pressione

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.
Il gestore indica il tempo massimo entro il quale provvedono ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'utente.
Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale il gestore è tenuto a concordare l'appuntamento con l'utente.

Prescrizione biennale delle fatture

Dal 01/01/2020 si applica per il settore idrico la nuova disciplina sulle prescrizioni biennali disciplinate dall'articolo 1 comma 4 della legge 27 dicembre 2017_n.205 (Legge di bilancio 2018 n. 205/17).
Tale disciplina si applica:

a. gli utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSI;
b. le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
c. i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

Per tutti gli utenti diversi dalle categorie indicate sopra continuano ad applicarsi le prescrizioni quinquennali.
La prescrizione biennale decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione RQSII vigente, ciò significa che il conteggio della prescrizione inizia a decorrere 45 giorni dopo la fine del periodo da fatturare e termina dopo due anni.
Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni:
Il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il gestore può, in alternativa:

1. emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni;
2. dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

Il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

→ il seguente avviso testuale: "*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che 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 compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati….*";
→ l'ammontare degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
→ una sezione recante un *format* che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale *format* deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
→ l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. In tal caso il gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui ai precedenti commi 3.1 e 3.2.Con riferimento alle utenze condominiali, il gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Morosità disciplina REMSI deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR

In caso di morosità di un utente disalimentabile è prevista la limitazione, sospensione o disattivazione del servizio:

→ **Limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

→ **Sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

→ **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;

Il gestore indica i mezzi con i quali è preavvisato l'utente degli interventi di limitazione / sospensione / disattivazione e le modalità per evitarli.

Il gestore comunica le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni feriali dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.
In quest'ultimo caso, è facoltà del gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.
Il gestore individua procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità.
In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.
Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Qualora venga richiesto un subentro su un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Qualora il gestore eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
a) della documentazione di cui alla lettera a);
b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b).

Con riferimento al dettaglio sulle fasi, i tempi e le azioni per la corretta gestione della morosità si riporta a quanto espressamente previsto dalla Delibera ARERA 311/2019 e allegato REMSI (Versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, con la deliberazione 16 giugno 2020, 221/2020/R/IDR, con la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/COM e con la deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR).

Continuità del servizio (Scheda n. 4 – 4/bis – 4/ter)

Continuità e servizio di emergenza

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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

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

Tempi di preavviso per interventi programmati

Vengono indicate, con un periodo di tempo indicato dal gestore non inferiore a due giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

Durata delle sospensioni programmate

Il gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

Attivazione servizio sostitutivo di emergenza

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile entro 48 ore

Pronto intervento

Il gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Le aziende effettuano, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, indicando nella relazione annuale al **Comitato** i risultati della ricerca.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il gestore garantisce all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo attraverso apposite pubblicazioni sul sito web istituzionale.
Il gestore individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.
In particolare, ciascun gestore:

1. assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge e, in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
    - durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
    - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
    - residuo fisso a 180°C in mg/l
    - nitrati in mg/l di NO_3
    - nitriti in mg/l di NO_2
    - ammoniaca in mg/l di NH_4
    - fluoro in µ /l di F
    - cloruri in mg/l di Cl
2. rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
3. informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore, informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
4. informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
5. informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
6. informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
7. rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
8. predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
9. predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
10. assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
11. si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
12. effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Il gestore, inoltre, si impegna:

1. a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica.
2. a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

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

SEZIONE IV - PROCEDURE DI RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E RICHIESTE RETTIFICA FATTURAZIONE - MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO

LA TUTELA

La gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni richieste rettifica fatturazione.

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

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

Almeno una volta all'anno, il gestore predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui ai punti precedenti gli indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni;

Per la definizione delle procedure di reclamo, può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, il gestore deve prevedere una apposita funzione o procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata per l'inoltro in forma scritta di reclami;

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

Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
a) nome e cognome;
b) l'indirizzo di fornitura;
c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Risposta ai reclami scritti, ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione.

Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti: **30 giorni lavorativi.**
Standard : Specifico

Indennizzo automatico: 30 euro.
Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Tempo massimo per la risposta a richieste scritte di informazioni : **30 giorni lavorativi.**
Standard : Specifico
Indennizzo automatico: 30 euro.
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta

Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione : **30 giorni lavorativi.**
Standard : Specifico
Indennizzo automatico: 30 euro.
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta

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

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

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

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

Lo sportello per il consumatore presso ARERA, http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico, supporta gli utenti del Servizio Idrico Integrato nella risoluzione delle controversie con il proprio gestore a fronte di reclamo scritto privo di riscontro.

Lo Sportello può intervenire su reclami relativi al rispetto della regolazione dell'Autorità in materia di prezzi e tariffe, bonus sociale, qualità e lavori, da parte dei gestori del servizio idrico integrato.
Lo Sportello può intervenire nei confronti di tutti i gestori nei casi in cui i reclami siano relativi al Bonus sociale idrico, anche in assenza di preventivo reclamo scritto al Gestore o prima della scadenza dei 30 giorni lavorativi previsti per la risposta.

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

Il gestore obbligato, oltre alle informazioni di cui sopra, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Indirizzo sito internet/sportello on line del gestore: www.comunesantulussurgiu.it

Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Qualora un reclamo presentato dall'utente abbia avuto esito negativo e di conseguenza si sia aperta una controversia con il gestore, l'utente può accedere alle procedure di conciliazione estragiudiziale delle controversie.
Ai sensi della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 art. 2 comma 461 e della legge 18 giugno 2009 art. 30 comma 1, sono stabilite dal gestore le modalità per adire le vie conciliative al fine di tutelare i diritti dei consumatori e sono previste forme di risoluzione non giudiziale delle controversie.

Risoluzione stragiudiziale delle controversie: procedure di conciliazione interne

Il Gestore si impegna inoltre a realizzare le procedure sperimentali di Conciliazione paritetica con le Associazioni dei Consumatori per offrire all'Utente finale che non sia rimasto soddisfatto dell'esito di un reclamo presentato una via rapida, semplice ed economica di risoluzione stragiudiziale della controversia. Le modalità di accesso alla Conciliazione paritetica saranno rese note al momento della loro attivazione sul sito www.comunesantulussurgiu.it

Risoluzione stragiudiziale delle controversie: procedure di conciliazione presso l' Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA)

Con la delibera 209/2016/E/COM l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha approvato il "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità" (Testo Integrato Conciliazione-TICO).
Tale disciplina, in attuazione della legge istitutiva dell'Autorità e del Codice del consumo, definisce la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale.

Il Servizio Conciliazione è uno strumento di tutela stragiudiziale gestito da un conciliatore terzo rispetto alle parti, fornito dal Servizio Conciliazione e dotato di specifica formazione in tema di mediazione e di regolazione di settore, che aiuta le parti a raggiungere un accordo in posizione di totale terzietà, e che le guida ad un uso corretto del Servizio.

Il Cliente o Utente finale che intende attivare la procedura presso il Servizio di Conciliazione può presentare la domanda di conciliazione, direttamente o mediante un delegato, solo dopo aver inviato il reclamo all'Operatore o Gestore e:
a) abbia riscontrato una risposta ritenuta insoddisfacente
b) siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo.

La domanda di conciliazione presso l'ARERA è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione.

Controlli esterni
L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori pubblici. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma. 5, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.
L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela, indicati nella carta dei servizi nelle forme e nei modi dalla stessa previsti.

L'utente può presentare il reclamo anche all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico al fine di ottenere una valutazione dello stesso, in tal caso il reclamo deve essere preventivamente inviato al gestore, che

è tenuto a rispondere entro i termini fissati dalla Carta dei servizi. Preventivamente l'utente dovrà verificare se il Gestore ha attivato procedure di conciliazione.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.
Sulla base delle rilevazioni effettuate, il gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Agli utenti è offerto un servizio di consulenza in merito ad un uso razionale dell'acqua e corretto utilizzo degli impianti, nonché, all'ottimizzazione contrattuale e tariffaria.

RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il gestore individua e indica gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore.
Il gestore riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, la cui entità deve essere preventivamente stabilita per ciascuno di essi e riportata nelle carte.
Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire alle aziende per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo indicato entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo del gestore in caso di recapito diretto).
Riconosciuta la validità della richiesta, il gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile, o adottano altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne danno comunicazione scritta e motivata all'utente.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo **Informazione all'utenza**.
Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

PARTE SECONDA

SCHEDE RIEPILOGATIVE STANDARD QUALITA' E INDENNIZZI

SCHEDA n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: Avvio del rapporto contrattuale

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico	Obiettivo per stadard generali
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	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 idrico con sopralluogo	Specifico	20 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 e/o con sopralluogo	Specifico	20 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 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	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 idrico complesso	Generale	≤ 30 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	NO	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 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	NO	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura (nel caso di richiesta di attivazione presentata prima della fine dei lavori e data decorrenza dell'attivazione coincidente con la fine dei lavori di allacciamento).	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore (qualora la richiesta di attivazione sia giunta prima della fine dei lavori)	30 euro	
Tempo di attivazione della fornitura (nel caso di richiesta di attivazione con data di decorrenza posticipata rispetto alla fine dei lavori di allacciamento)	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra il primo giorno lavorativo precedente alla data della richiesta di attivazione e la data di effettiva attivazione da parte del gestore (qualora sia stata richiesta una data di attivazione posticipata o la richiesta di attivazione sia avvenuta successivamente alla fine dei lavori di allacciamento)	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	

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico	Obiettivo per stadard generali
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Idem c.s.	30 euro	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità di cui all'Articolo 12	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	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 esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	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	NO	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro	
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro	
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	NO	90% delle singole prestazioni

SCHEDA n. 2 ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico	Obiettivo per stadard generali
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	NO	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	NO	95% delle singole prestazioni
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 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	NO	95% delle singole
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	NO	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	NO	Rispetto in almeno 10 degli ultimi12 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	NO	Rispetto in almeno 10 degli ultimi12 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	NO	Rispetto in almeno 10 degli ultimi12 mesi

**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*
**Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità*
**Qualora la tipologia standard sia generale non è previsto indennizzo.*

SCHEDA n. 2 bis ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio

SCHEDA n. 2 bis ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio						Rimborso forfetario*		Rimborso variabile*	Tipologia di rimborso	
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (unità di misura)	STANDARD (valori) *	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	da €	ad €	€/giorno	Automatico	Su richiesta
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di apertura e relativo orario	36 ore di presenza settimanali dal lunedi al venerdi Per i giorni e gli orari non espressamente indicati in presenza è possibile richiedere un appuntamento	Generale					NO	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di disponibilità e relativo orario	36 ore di presenza settimanali dal lunedi al venerdi Per i giorni e gli orari non espressamente indicati in presenza è possibile richiedere un appuntamento	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio				NO	
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Numero dei punti, indicazione degli orari e dell'eventuale onere	a) Contanti presso tutti gli sportelli della tesoreria comunale; b) Pagamento Pagopa tramite avviso AGID pagabile in qualsiasi PSP	Generale					NO	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Numero e tipologia delle facilitazioni	1. procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio attivati in via prioritaria rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela; 2. facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap; 3. percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.	Generale	Per tipologia				NO	

**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*
**Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità*
**Qualora la tipologia standard sia generale non è previsto indennizzo.*

SCHEDA n. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo	Obiettivo per stadard generali
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'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.	30 euro	
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	-	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro	

**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*
**Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità*
**Qualora la tipologia standard sia generale non è previsto indennizzo.*

SCHEDA n. 3 bis ASPETTO DEL SERVIZIO: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (unità di misura)	STANDARD (valori) *	TIPOLOGIA	NOTE	Automatico	Su richiesta
Letture	Periodicità rilevazione letture	frequenza	a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno; b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.				
	Distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:	frequenza	a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari; (Giugno-Dicembre) b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari. (aprile-agosto-dicembre)				
Periodicità di fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc; b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc; c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc; d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.	Specifico	Distinto per tipologia difornitura - Utenze domestiche	30 euro	
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi		Specifico	Distinto per tipologia difornitura - Utenze Altri usi	30 euro	
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi		Specifico	Distinto per tipologia difornitura - Utenze Uso Agricolo	30 euro	
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi		Specifico	Distinto per tipologia difornitura -	30 euro	
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi		Specifico	Distinto per tipologia difornitura -	30 euro	
Fatturazione con letture stimate	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata (in caso di tentativo di lettura non andata a buon fine)	Generale	Distinto per tipologia difornitura - Utenze domestiche		
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata (in caso di tentativo di lettura non andata a buon fine)	Generale	Distinto per tipologia difornitura - Utenze Altri usi		
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata (in caso di tentativo di lettura non andata a buon fine)	Generale	Distinto per tipologia difornitura - Utenze Uso Agricolo		
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata (in caso di tentativo di lettura non andata a buon fine)	Generale	Distinto per tipologia difornitura -		
	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	massimo 1 fatturazione all'anno con lettura stimata (in caso di tentativo di lettura non andata a buon fine)	Generale	Distinto per tipologia difornitura -		

**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*
**Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità*
**Qualora la tipologia standard sia generale non è previsto indennizzo.*

Morosità disciplina REMSI deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico	Obiettivo per stadard generali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità di cui all'Articolo 12	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	
Sospensione/disattivazione per morosità ad un utente finale non disalimentabile(comma 10.1 a)	Specifico		Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie: a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com; b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI	30 euro	
Disattivazione della fornitura per morosità ad utente domestico residente (com	Specifico		In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle di cui al precedente comma 2.1, 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: a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso; b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa	30 euro	
Sospensione o disattivazione per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora (comma 10.1 c)	Specifico		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 solo dopo sollecito bonario (10gg dopo la scadenza)	30 euro	
Limitazione, sospensione o disattivazione per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento (comma 10.1 d)	Specifico		L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e¬mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.	30 euro	
Limitazione, sospensione o disattivazione in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora (comma 10.2 a)	Specifico			10 euro	
Limitazione, sospensione o disattivazione in presenza di richiesta di rateizzazione nei tempi e modalità previste (comma 10.2 b)	Specifico		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 2 Lettera aggiunta dalla deliberazione 63/2021/R/com.11 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	10 euro	
Limitazione, sospensione o disattivazione in caso di mancato invio di sollecito bonario di pagamento ex art 3 (comma 10.2 d)	Specifico		In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata	10 euro	

Continuità del servizio (Scheda n. 4 -4bis-4ter)

SCHEDA n. 4 ASPETTO DEL SERVIZIO: Continuità del servizio

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (unità di misura)	STANDARD (valori) *	calcolo dello standard	TIPOLOGIA STANDARD	Obiettivo per stadard generali
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h	24h/24h		Generale	
Pronto intervento	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	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	Generale	90% delle singole prestazioni
Pronto intervento	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	tempi massimi di intervento 3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	Generale	90% delle singole prestazioni

**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*
**Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità*
**Qualora la tipologia standard sia generale non è previsto indennizzo.*

SCHEDA n. 4 bis ASPETTO DEL SERVIZIO: Continuità del servizio

							Rimborso forfetario*		Rimborso variabile*	Tipologia di rimborso	
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (unità di misura)	STANDARD (valori) *	calcolo dello standard	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	da €		ad €	€/giorno	Automatico
Ricerca programmata delle perdite (su rete di distribuzione)	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Numero di chilometri	Nr. 1 chilometro	Chilometri controllati	Generale	Reti di distribuzione e fognarie					
Ricerca programmata delle perdite (su rete fognaria)	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Numero di chilometri	Nr. 1 chilometro	Chilometri controllati	Generale	Reti di distribuzione e fognarie					

**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*
**Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità*
**Qualora la tipologia standard sia generale non è previsto indennizzo.*

SCHEDA n. 4 ter ASPETTO DEL SERVIZIO: Continuità del servizio

Fattore	Riferimento articolo	Codifica	Macro- Indicatore	Tipologia Standard	Standard			Indennizzo	tipo erogazione	base di calcolo
					Standard (unità di misura)	Standard(valori) *	calcolo dello standard			
Sospensioni programmate	3.2 allegato A Delibera 917/17	S1	Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	ore	24 ore	è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	**30 Euro**	Automatico	a) **indennizzo base:** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) **indennizzo doppio:** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) **indennizzo triplo**: se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
Attivazione servizio sostitutivo di emergenza	3.3 allegato A Delibera 917/17	S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	ore	48 ore	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.	**30 Euro**	Automatico	
Interventi programmati	3.4 allegato A Delibera 917/17	S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	ore	48 ore	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.	**30 Euro**	Automatico	

**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*
**Rimborso o indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità*
**Qualora la tipologia standard sia generale non è previsto indennizzo.*