

# **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

*Approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 25 del 14/09/2021*

## **TITOLO I**

### **DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

- ARTICOLO 1 Definizioni
- ARTICOLO 2 Fondamenti della carta
- ARTICOLO 3 Indicatori di Qualità del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## **TITOLO II**

### **INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

- ARTICOLO 4 Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo
- ARTICOLO 5 Tempo per gli allacciamenti idrici
- ARTICOLO 6 Tempo per gli allacciamenti fognari
- ARTICOLO 7 Modalità di inoltro delle richieste al Gestore
- ARTICOLO 8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico
- ARTICOLO 9 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario
- ARTICOLO 10 Modalità e tempo di attivazione della fornitura
- ARTICOLO 11 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura
- ARTICOLO 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità
- ARTICOLO 13 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità
- ARTICOLO 14 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura
- ARTICOLO 15 Modalità per la richiesta di voltura
- ARTICOLO 16 Voltura a titolo gratuito
- ARTICOLO 17 Tempo di esecuzione della voltura

## **TITOLO III**

### **INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

- ARTICOLO 18 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
- ARTICOLO 19 Tempo di intervento per la verifica del misuratore
- ARTICOLO 20 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore
- ARTICOLO 21 Sostituzione del misuratore
- ARTICOLO 22 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione
- ARTICOLO 23 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
- ARTICOLO 24 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

## **TITOLO IV**

### **ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

- ARTICOLO 25 Modalità di addebito e fatturazione
- ARTICOLO 26 Tempo per l'emissione della fattura
- ARTICOLO 27 Periodo di riferimento della fattura
- ARTICOLO 28 Periodicità di fatturazione
- ARTICOLO 29 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale
- ARTICOLO 30 Termini per i pagamenti
- ARTICOLO 31 Modalità e strumenti di pagamento
- ARTICOLO 32 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

ARTICOLO 33 Tempo di rettifica di fatturazione

ARTICOLO 34 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

## **TITOLO V**

### **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

ARTICOLO 35 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

ARTICOLO 36 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

ARTICOLO 37 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

ARTICOLO 38 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

ARTICOLO 38 Procedura di presentazione dei reclami scritti

ARTICOLO 40 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

ARTICOLO 41 Reclami scritti multipli

## **TITOLO VI**

### **GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

ARTICOLO 42 Sportello Utente

ARTICOLO 43 Tempo di attesa agli sportelli

ARTICOLO 44 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

## **TITOLO VII**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

ARTICOLO 45 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

ARTICOLO 46 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

ARTICOLO 47 Servizio telefonico di pronto intervento e tempo di risposta

## **TITOLO VIII**

### **LIVELLI SPECIFICI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

ARTICOLO 48 Durata massima della singola interruzione programmata

ARTICOLO 49 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

ARTICOLO 50 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

## **TITOLO IX**

### **LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

ARTICOLO 51 Standard specifici di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

ARTICOLO 52 Standard generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

## **TITOLO X**

## INDENNIZZI AUTOMATICI

ARTICOLO 53 Casi di indennizzo automatico

ARTICOLO 54 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

ARTICOLO 55 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

## TITOLO XI

### REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE INDICATORI

ARTICOLO 56 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

ARTICOLO 57 Informazioni all'utente finale

## TITOLO I

### DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

#### Articolo 1 - Definizioni

1. Ai fini della presente Carta inerente la qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

a) **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

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

c) **albero fonico o IVR** (Interactive Voice Responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

d) **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;

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

f) **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

g) **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;

h) **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);

i) **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

j) **ARERA (ex AEEGSI) o Autorità** è l'Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/1995;

k) **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 Servizio Idrico Integrato;

- l) **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;
- m) **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;
- n) **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;
- o) **data di invio** è:
- 1) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, è 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;
  - 2) 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;
  - 3) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- p) **data di ricevimento** è:
- 1) 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;
  - 2) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - 3) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- q) **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- r) **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- s) **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- t) **Ente di Governo dell'Ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'art. 148, comma 4, del D. Lgs. n. 152/2006;
- u) **Fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia. Comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- v) **Gestore** è il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- w) **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

- x) **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- y) **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- z) **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;
- aa) **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- bb) **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- cc) **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- dd) **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- ee) **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- ff) **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- gg) **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 Servizio Idrico Integrato;
- hh) **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- ii) **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- jj) **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;
- kk) **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;
- ll) **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;
- mm) **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- nn) **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 Servizio Idrico Integrato non collegabile ad un disservizio percepito;

oo) **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 Servizio Idrico Integrato;

pp) **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

qq) **Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del Servizio Idrico Integrato;

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

ss) **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

tt) **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

uu) **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;

vv) **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

1) **uso civile domestico**;

2) **uso civile non domestico**, inteso come consumi pubblici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti);

3) **altri usi**, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

4) **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;

ww) **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

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

2. Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità (ARERA) *ratione temporis* vigente.

## **Articolo 2 - Fondamenti della carta**

1. Il Servizio Idrico Integrato del Comune di Sellia Marina è gestito autonomamente, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica comunale e della raccolta delle acque reflue, nonché della loro depurazione.

2. Il Gestore è tenuto a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

3. Questa carta si ispira ai principi contenuti:
- ✓ nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
  - ✓ nel DPCM 19 maggio 1995 “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
  - ✓ nella Legge n. 273 del 11 luglio 1995 “Conversione in legge, con modificazioni, del D. L. n. 163 del 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
  - ✓ nel DPCM 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”.
4. I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all’utenza e la qualità percepita dall’utenza stessa.
5. Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso si farà, inoltre, riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:
- ✓ nella Legge n. 36 del 5 gennaio 1994 e successive modifiche e integrazioni (D. Lgs n. 152/2006);
  - ✓ nel DPCM n. 47 del 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
  - ✓ nel decreto del Ministro LL.PP. n. 99 del 8 gennaio 1997 “Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature”;
  - ✓ nel D. Lgs. n. 152 del 11 maggio 1999 “Disposizioni sulla tutela delle acque dall’inquinamento e recepimento della direttiva n. 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva n. 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell’inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole” e successive modifiche e integrazioni (D. Lgs n. 152/2006);
  - ✓ nel D. Lgs. n. 31 del 2 febbraio 2001 “Attuazione della direttiva n. 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” contenente anche riferimenti transitori al DPR n. 236 del 24 maggio 1988;
  - ✓ nella Direttiva n. 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque;
  - ✓ D. Lgs n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del Consumo);
  - ✓ Raccomandazione n. 98/257/CE e n. 2001/310/CE;
  - ✓ Le Delibere ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSII), n. 218/2016 (misura - TIMSII) e n. 917/2017 (Regolazione della Qualità Tecnica – RQTI).

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

6. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l’erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l’attenzione alle necessità dell’utenza.
7. Essa assicura la partecipazione dei cittadini ed indica precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore.
8. La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:
- a) uso domestico con le seguenti sotto-tipologie:
    - a1) uso domestico residente,
    - a2) uso condominiale
    - a3) uso domestico non residente;
  - b) uso industriale;

- c) uso artigianale e commerciale;
  - d) uso agricolo e zootecnico;
  - e) uso pubblico non disalimentabile;
  - f) uso pubblico disalimentabile;
  - g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate)
9. Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.
10. Il Servizio Idrico Integrato è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:
- a) **Eguaglianza e imparzialità di trattamento.** Il Gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza.
  - b) **Efficacia ed efficienza.** Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.
  - c) **Continuità del servizio.** Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza. Il Gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.
  - d) **Cortesìa, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.** Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi. Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.
  - e) **Dialogo tra utente e Gestore.** Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e Gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.
11. Al fine di semplificare le procedure il Gestore:
- a) persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure;
  - b) si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
  - c) adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
  - d) semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
  - e) si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
  - f) metterà a disposizione dell'utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti tra ente ed utente.
12. Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento per brevi comunicazione agli Utenti utili al miglioramento della qualità del servizio.
13. Le altre comunicazioni verranno diffuse tramite il sito istituzionale dell'ente e apposti avvisi.

14. Il Gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

15. L'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio dell'Ente ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo mail o PEC.

Impegni del Gestore

16. Il Gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

17. Resta confermato, comunque, l'impegno del Gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

18. Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il Gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.

19. Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità gestionale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- a) tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il Gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- b) scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- c) tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- d) difficoltà di accesso in proprietà privata.

20. Il Gestore somministra acqua, per usi potabili, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.

21. Il Gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque non potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

22. I servizi vengono garantiti con continuità per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di insufficienza della rete, forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

23. Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le modalità indicate negli uffici di riferimento.

24. Il Gestore garantisce agli utenti il rispetto dei vigenti standard di legge previsti per la "qualità dell'acqua destinata al consumo umano".

25. Presso gli sportelli del Gestore e sul sito Internet è disponibile un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, secondo le attività di controllo secondo il piano di campionamento adottato ai sensi del D. Lgs. n. 31/2001, suddiviso in parametri microbiologici e parametri chimici dell'acqua potabile.

26. La carta si applica in tutto il territorio del Comune di Sellia Marina.

27. Eventuali modifiche o integrazioni della presente Carta, saranno introdotte per tenere conto delle diverse condizioni al contorno o innovazioni normative, maturate nel frattempo.

### **Articolo 3 - Indicatori di qualità del Servizio Idrico Integrato**

1. Al fine di definire i servizi e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale e della continuità del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

**a) indicatori specifici per l'avvio del rapporto contrattuale:**

- a1) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- a2) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- a3) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- a4) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- a5) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- a6) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- a7) tempo di attivazione della fornitura;
- a8) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- a9) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- a10) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- a11) tempo di disattivazione della fornitura;
- a12) tempo di esecuzione della voltura;
- a13) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- a14) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- a15) tempo di esecuzione di lavori semplici;

**b) indicatori specifici della gestione del rapporto contrattuale:**

- b1) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- b2) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- b3) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- b4) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- b5) tempo di sostituzione del misuratore;
- b6) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- b7) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- b8) tempo per l'emissione della fattura;
- b9) periodicità di fatturazione;
- b10) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- b11) tempo di risposta motivata a richiesta scritta informazioni;
- b12) tempo di rettifica di fatturazione;

**c) indicatori specifici della continuità del servizio:**

- c1) durata massima della singola sospensione programmata;
- c2) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile
- c3) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

**a) indicatori generali per l'avvio del rapporto contrattuale:**

- a1) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- a2) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- a3) tempo di esecuzione di lavori complessi;

**b) indicatori generali la gestione del rapporto contrattuale:**

- b1) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- b2) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- b3) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- b4) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- b5) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- b6) tempo medio di attesa agli sportelli;
- b7) accessibilità al servizio telefonico;
- b8) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- b9) livello del servizio telefonico;
- b10) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- b11) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

**c) indicatori generali della qualità tecnica:**

- c1) perdite idriche
- c2) interruzioni del servizio
- c3) qualità dell'acqua erogata
- c4) adeguatezza del sistema fognario
- c5) smaltimento fanghi in discarica
- c6) qualità dell'acqua depurata

## TITOLO II

### INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

#### **Articolo 4 - Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo**

1. Il tempo per gli allacciamenti idrici o fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

#### **Articolo 5 - Tempo per gli allacciamenti idrici**

1. E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di autorizzazione e la data di rilascio della stessa al richiedente.

#### **Articolo 6 - Tempo per gli allacciamenti fognari**

1. E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di autorizzazione e la data di rilascio della stessa al richiedente.

#### **Articolo 7 - Modalità di inoltro delle richieste al Gestore**

1. Le richieste appresso elencate potranno essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore:

- a) preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari;
  - b) attivazione della fornitura;
  - c) riattivazione o subentro;
  - d) disattivazione della fornitura;
  - e) reclamo;
  - f) informazioni.
2. I mezzi di comunicazione sono esposti in fattura.

#### **Articolo 8 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico**

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore o dell'utente finale.

#### **Articolo 9 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario**

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore o dell'utente finale.

#### **Articolo 10 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura**

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

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

#### **Articolo 11 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura**

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

2. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

3. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo art. 51, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente art. 1 il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

#### **Articolo 12 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

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

#### **Articolo 13 - Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

1. Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
2. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via mail, PEC o tramite lo Sportello Utente.
3. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.
4. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

#### **Articolo 14 - Modalità e tempo di disattivazione della fornitura**

1. Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.
2. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'art. 29 della presente Carta.
3. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo art. 19 della presente Carta.

#### **Articolo 15 - Modalità per la richiesta di voltura**

- 1 La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che ne attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. n. 47 del 28 marzo 2014, convertito con modificazioni dalla Legge n. 80 del 23 maggio 2014.
- 2 Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
- 3 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il Gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
- 4 I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo art. 31 della presente Carta.
- 5 Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

#### **Articolo 16 - Voltura a titolo gratuito**

1. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
  - a) presenta apposita domanda;
  - b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
  - c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000;
  - d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.
2. Nel caso di cui al precedente comma 1, il Gestore:
  - a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 17;
  - b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
  - c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.
3. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, sarà addebitato dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 1.

#### **Articolo 17 - Tempo di esecuzione della voltura**

1. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura, di cui all'art. 15, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.
2. Nei casi di cui all'art. 15, comma 5, qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:
  - a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
  - b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'art. 13, commi 2, 3 e 4 della presente Carta.

### **TITOLO III**

#### **INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **Articolo 18 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

1. La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un

intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

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

3. Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

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

### **Articolo 19 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

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

2. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente art. 24, comma 2, della presente Carta.

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

### **Articolo 20 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

1. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

2. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo art. 51, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

3. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'art. 51, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del Decreto MISE n. 155/2013.

### **Articolo 21 - Sostituzione del misuratore**

1. Qualora, in seguito a verifica da parte del Gestore e/o su segnalazione dell'utente, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore invita l'utente medesimo alla sostituzione del contatore.

2. L'utente procede alla sostituzione del misuratore entro trenta giorni solari dal ricevimento della richiesta del Gestore, dandone comunicazione al Gestore per l'apposizione dei sigilli.

3. Nel caso di mancata sostituzione nel termine assegnato il Gestore procederà, eventualmente, d'ufficio addebitando all'utente tutte le spese e con applicazione della sanzione di cui alla tabella allegato "A" del regolamento del Servizio Idrico Integrato.

4. Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

#### **Articolo 22 - Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

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

#### **Articolo 23 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

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

#### **Articolo 24 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

1. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.
2. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
  - a) fuoriuscite di acqua copiose ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
  - b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
  - c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
  - d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
3. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore si attiverà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

### **TITOLO IV**

#### **ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

#### **Articolo 25 - Modalità di addebito e fatturazione**

1. La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'art. 26, rilevati attraverso la lettura oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal Gestore ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
  - a) dati di lettura, come definita all'art. 1 della presente Carta;
  - b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'art. 1 della presente Carta;
  - c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.
2. Il Gestore esplicita chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
3. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

#### **Articolo 26 - Tempo per l'emissione della fattura**

1. Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

#### **Articolo 27 - Periodo di riferimento della fattura**

1. Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore.
2. Tale vincolo non viene applicato con riferimento:
  - a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
  - b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
  - c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

#### **Articolo 28 - Periodicità di fatturazione**

1. Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.
2. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
  - a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
  - b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
  - c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
  - d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc;
  - e) unica fattura con almeno tre rate oltre la rata unica.
3. Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 2, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproponendo il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

#### **Articolo 29 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale**

1. In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'art. 27 della presente Carta.
2. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione dell'eventuale deposito cauzionale versato dall'utente finale.
3. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta, per il periodo di competenza fatturato in bolletta.
4. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

### **Articolo 30 - Termini per i pagamenti**

1. Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.
2. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non saranno imputati al Gestore.

### **Articolo 31 - Modalità e strumenti di pagamento**

1. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente una o più delle seguenti modalità di pagamento:
  - a) bollettino postale;
  - b) bonifico;
  - c) PagoPA.

### **Articolo 32 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

1. Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento secondo il Regolamento comunale in materia.

### **Articolo 33 - Tempo di rettifica di fatturazione**

1. Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente art. 32, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

### **Articolo 34 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

1. Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.
2. In deroga a quanto previsto dal precedente comma 1 resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile.

## **TITOLO V**

## **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

### **Articolo 35 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale**

1. Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
2. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

### **Articolo 36 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti**

1. Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 40 della presente Carta.

### **Articolo 37 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni**

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 40 della presente Carta.

### **Articolo 38 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 40 della presente Carta.

### **Articolo 39 - Procedura di presentazione dei reclami scritti**

1. Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, una mail o una PEC per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma.
2. Il reclamo scritto deve contenere 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 (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono).

#### **Articolo 40 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione**

1. Il Gestore formula 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.
2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b):
  - a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
  - c) le seguenti informazioni contrattuali:
    - c1) il servizio (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono);
    - c2) la tipologia di uso;
    - c3) per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
  - d) l'elenco della documentazione allegata.
3. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:
  - a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente articolo di riferimento;
  - c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
  - d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
  - e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
  - f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

#### **Articolo 41 - Reclami scritti multipli**

1. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'art. 39 della presente Carta.
2. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'art. 51 e all'indennizzo automatico di cui all'art. 53 della presente Carta.
3. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.
4. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'art. 51, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi

identificativi di cui all'art. 39, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'art. 53 della presente Carta.

5. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'art. 51 e all'indennizzo automatico di cui all'art. 53 della presente Carta;

## **TITOLO VI**

### **GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

#### **Articolo 42 - Sportello Utente**

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

2. Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del Gestore.

#### **Articolo 43 - Tempo di attesa agli sportelli**

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

2. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successivo art. 52 della presente Carta.

#### **Articolo 44 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online**

1. Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica:

- la Carta dei servizi;
- il Regolamento d'utenza;
- gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
- i riferimenti e i numeri telefonici per contattare il Gestore.

## **TITOLO VII**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

#### **Articolo 45 - Servizio Telefonico**

1. Il Gestore provvede a:

- a) disporre di un servizio telefonico;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatore per un numero minimo settimanale di 15 ore;

- c) pubblicare nel proprio sito internet e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b).

#### **Articolo 46 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

1. Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, e l'inizio della conversazione con l'operatore.

#### **Articolo 47 - Servizio telefonico di pronto intervento e tempo di risposta**

1. Il Gestore provvede a comunicare sul proprio sito internet e a riportare su ogni singola bolletta i recapiti del Servizio di Pronto Intervento.
2. Il tempo di risposta alla Chiamata per Pronto Intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento.

### **TITOLO VIII**

#### **LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

#### **Articolo 48 - Durata massima della singola sospensione programmata**

1. La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

#### **Articolo 49 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile**

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

#### **Articolo 50 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura**

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

### **TITOLO IX**

#### **LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E DELLA QUALITÀ DEL S.I.I.**

#### **Articolo 51 - Standard specifici di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato**

1. Gli standard specifici di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti come nella seguente tabella:

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo per gli allacci idrici di cui all'art. 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per gli allacci fognari di cui all'art. 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico di cui all'art. 8	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario di cui all'art. 9	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 10	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'art. 11	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'art. 12	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'art. 14	20 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'art. 18	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'art. 19	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'art. 20	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'art. 22	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui all'art. 23	15 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'art. 26	60 giorni solari
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'art. 36	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'art. 37	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'art. 33	60 giorni lavorativi
Durata massima della singola sospensione programmata	48 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

#### **Articolo 52 - Standard Generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato**

1. Gli standard generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, sono definiti come nella seguente tabella:

Indicatore	Livello generale
------------	------------------

Percentuale minima di allacci idrici, di cui all'art. 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	80%
Percentuale minima di allacci fognari, di cui all'art. 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	80%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'art. 24, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'art. 38, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'art. 43, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	80%
Tempo medio di attesa, di cui all'art. 43, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 45 minuti

2. Per quanto riguarda gli Standard Generali di Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, riferiti ai seguenti indicatori, si rimanda alle modalità di determinazione dettate nella Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr:

- a) perdite idriche;
- b) interruzioni del servizio;
- c) qualità dell'acqua erogata;
- d) adeguatezza del sistema fognario;
- e) smaltimento fanghi in discarica;
- f) qualità dell'acqua depurata.

3 I valori degli standard ottenuti dal Gestore saranno pubblicati sul sito Internet del Gestore.

## TITOLO X

### INDENNIZZI AUTOMATICI

#### **Articolo 53 - Casi di indennizzo automatico**

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'art. 651 il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari ad € 10,00 (Eurodieci/00).

2. L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

#### **Articolo 54 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di 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 o 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.
2. Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

#### **Articolo 55 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

1. Il Gestore accredita all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.
2. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
3. Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico".
5. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

### **TITOLO X**

#### **REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEGLI INDICATORI**

#### **Articolo 56 - Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale**

1. Il Gestore predispone un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

#### **Articolo 57- Informazioni all'utente finale**

1. Entro la fine di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, comunica a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente. Qualora gli standard risultano pienamente soddisfatti tale comunicazione non sarà necessaria.