AUTORITÀ D'AMBITO
n° 4 CUNEESE

Ente di Governo dell'Ambito n. 4 Cuneese

SCHEMA di CARTA del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

IN VIGORE DAL 01 gennaio 2027

Versione 10 ottobre 2026
Approvato con Delibera Egato4 n. 12 del 27 ottobre 2026

Premessa 1
- La Carta del Servizio Idrico Integrato 1
- Il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Cuneese 1
- Gli standard 2
- Definizioni 2

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO 3
- EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO 3
- CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO 3
- PARTECIPAZIONE 3
- CORTESIA 3
- EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO 3
- CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI 3
- CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA 4

2. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO 5
- 2.1. QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA 6

L'acqua potabile 6
I controlli 6
Le situazioni a rischio 6
Crisi qualitativa 7
- 2.2. CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO 8

Disponibilità idrica 8
Verifica del livello di pressione 9
Servizio preventivo di Ricerca Programmata delle perdite 9
Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione 9
I casi di emergenza 10
Crisi idrica da scarsità 11
- 2.3. TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI 12

Avvio del Servizio 12
Allacciamento idrico – esecuzione lavori 13
Voltura del contratto 14
Disattivazione della fornitura 14
L'allacciamento alla fognatura 15
Esecuzione di lavori semplici o complessi 15
Richiesta atti autorizzativi 15
- 2.4. QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE 16

Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue 16
- 2.5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA CON GLI UTENTI 18

Apertura al pubblico e tempo di attesa agli sportelli 18
Svolgimento delle pratiche 18
Servizio telefonico 19
Rapporto con l'Utente 20
Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento 20
Rispetto degli appuntamenti concordati 20
La richiesta di informazioni 21
Gestione degli obblighi di qualità contrattuale nel caso di Gestori diversi tra il servizio acquedotto ed il servizio fognatura 21
Collaborazione tra i Gestori 22

- 2.6. PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI 23
  Sistema di fatturazione 23
  Sistema di lettura 23
  Rettifiche di fatturazione 26
  Morosità 27
  Verifica del misuratore 30

3. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE 31
  Strumenti o canali di comunicazione con gli Utenti 31
  La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita 32
  Comunicazione annuale sulla qualità del servizio 32

4. LA TUTELA DEGLI UTENTI 33
  Le risposte agli utenti 33
  La segnalazione dei reclami 33
  Le risposte ai reclami 33
  Reclami scritti multipli 35
  Perdite occulte 35
  Informazioni alle utenze indirette 36

5. INDENNIZZI 38
  Casi di indennizzo automatico 38
  Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico 38
  Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico 39
  Indennizzi automatici legati alla gestione della morosità 39

6. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO 41

7. VALIDITA' DELLA CARTA 42

8. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI 43

Premessa

L'acqua che usiamo per bere, cucinare, per l'igiene personale e la pulizia domestica non è soltanto un dono del cielo. Per poter utilizzare l'acqua disponibile in natura, infatti, è necessario predisporre e mantenere in efficienza un complesso sistema di tubazioni ed impianti che comprende il prelievo, il trattamento, la distribuzione, l'utilizzo dell'acqua potabile, il conferimento in fognatura, la depurazione ed infine la restituzione dell'acqua depurata all'ambiente naturale.

L'insieme di tutte le attività e competenze che concorrono al corretto funzionamento di questo sistema e dunque contribuiscono a rendere l'acqua disponibile all'uso umano ed altresì a restituire all'ambiente gli scarichi depurati, è il "Servizio Idrico Integrato" oggetto di trattazione in questa Carta.

- La Carta del Servizio Idrico Integrato

Le Carte dei Servizi sono strumenti a tutela dei diritti delle persone in quanto fruitrici di pubblici servizi. Definiscono le regole riguardanti il rapporto tra il Gestore del servizio, gli utenti ed i soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione.
Questa Carta del Servizio Idrico Integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza.
La Carta assicura la partecipazione delle persone e precisa le modalità per le segnalazioni da parte degli utenti e per le relative risposte da parte del gestore.
La Carta del Servizio Idrico Integrato è consultabile sul sito internet del Gestore e dell'Ente d'Ambito ed è consegnata all'utente su richiesta dello stesso.

- Il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Cuneese

Occorre innanzi tutto spiegare, brevemente, di cosa si occupa l'Ente di Governo dell'Ambito.
Tale istituzione, che nasce come convenzione tra le amministrazioni locali (Comuni e Province), si occupa di riorganizzare le competenze relative ai servizi pubblici inerenti il ciclo dell'acqua, in un unico servizio idrico integrato, e tale riorganizzazione deve interessare, al fine dell'omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato Ambito Territoriale Ottimale.
In Piemonte, con legge Regionale, sono stati individuati 6 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Quello di nostro interesse è l'Ambito n. 4 denominato Cuneese.
Il territorio dell'Ambito n. 4 comprende 247 Comuni tutti appartenenti alla Provincia di Cuneo.

L'Ente d'Ambito ha il compito di soggetto regolatore a garanzia degli utenti e più in generale del servizio:

- Individua, in nome e per conto dei Comuni, chi deve erogare il servizio e sottoscrive un contratto con il gestore del servizio;
- approva il programma delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione e controlla che siano effettivamente realizzate;
- verifica la corretta erogazione del servizio;
- elabora la proposta dell'adeguamento della tariffa del servizio idrico integrato che sottopone per l'approvazione all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

I numeri dell'ATO4 Cuneese sono i seguenti:

- 247 Comuni per un totale di 586.113 abitanti (dato Istat 2022) su circa 6.903 kmq di territorio;

- uno sviluppo di circa 10.000 km di rete idrica
- uno sviluppo di circa 3.000 km di rete fognaria;
- oltre 800 impianti di depurazione;

• Gli standard

Solo alcune delle prestazioni e dei livelli di servizio, descritti in questa Carta, sono quantificabili e definibili come "standard". La cortesia del personale, ad esempio, per quanto importantissima è difficile da quantificare in termini numerici e per cercare di definire il relativo livello di servizio bisogna ricorrere a formalizzazioni verbali. Un altro genere di prestazione, invece, come la quantità dell'acqua garantita quotidianamente a ogni abitante, è precisamente quantificabile e dunque formalizzabile in un vero e proprio standard di servizio.

Gli standard, misurabili, sono di due tipi:

- standard generali: relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio;
- standard specifici: relativi alle prestazioni rese al singolo Utente e da lui direttamente verificabili.

• Definizioni

Sono quelle dell'art. 2 del Regolamento di Utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato, approvato dall'Ente d'Ambito n. 4 Cuneese, consultabile sul sito internet del gestore e dell'Ente d'Ambito e consegnato all'Utente, su richiesta.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

  Le regole riguardanti il rapporto fra il gestore e l'utenza sono uguali per tutte le persone. Il gestore garantisce pari dignità sociale, senza distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Il gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, ad ogni utente.
  Il Gestore si impegna, inoltre, ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di persone con disabilità o comunque in condizioni di disagio per condizioni personali e sociali.
  Il gestore si impegna ad agire in maniera corretta, obiettiva ed imparziale, fornendo le informazioni e l'assistenza necessarie.

  Nel rispetto del D. Lgs. 222/2023 (Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità), il gestore garantisce un idoneo accesso ai propri uffici al pubblico tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.
  Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali, con tempi di attesa ridotti e possibilità di richiedere appuntamento per l'accesso senza coda ai soggetti con disabilità o comunque in condizioni di disagio per condizioni personali e sociali.
  Il gestore provvederà ad indicare sul proprio sito internet, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti le informazioni per accedere a tali servizi.
  I documenti e la modulistica, per gli utenti, presenti sul sito internet del gestore dovranno essere resi disponibile in formato utilizzabile dai non vedenti.

- **CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

  Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata. Il Gestore si impegna, inoltre, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.
  In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti affinché siano limitati al massimo i disagi agli Utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

- **PARTECIPAZIONE**

  Il Gestore garantisce ad ogni abitante la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.
  Inoltre ogni utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali relative alla propria utenza ed ai relativi dati personali, conservati dal gestore sulla base del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati (GDPR).
  Nel rispetto della normativa sulla privacy le informazioni potranno essere fornite al titolare del contratto o ad un suo delegato munito di delega accompagnata da copia fotostatica di un valido documento di riconoscimento.
  Il Gestore s'impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.
  Si impegna, inoltre, ad intrattenere continui rapporti di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

- **CORTESIA**

  Ogni misura è adottata per garantire che il personale si comporti sempre con rispetto e cortesia, in particolare per gli addetti al rapporto con il pubblico.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

  Il Gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative.

- **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI**

  Il personale aziendale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con i Utenti una terminologia a tutti comprensibile, priva di termini burocratici o specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

  Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, bollette, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

- **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

  In un'ottica di correttezza e trasparenza del rapporto, gli Utenti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio che sono altresì allegate al contratto di utenza di cui viene rilasciata copia all'utente.

2. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri.
Ma tutti convergono verso un fattore univoco, rappresentato dal livello di soddisfazione dell'Utente.
Misurare la qualità del servizio è un impegno che accomuna l'Utente ed il Gestore con l'obiettivo di offrire servizi migliori.
Per questo sono stati definiti una serie di parametri di misura della qualità del servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il Gestore si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri Utenti.
Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio:

- QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA
- CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI
- QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE
- ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI
- PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI
- COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
- TUTELA DEGLI UTENTI

2.1. QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

L'acqua potabile

Le acque destinate al consumo umano devono essere salubri e pulite.

Nello specifico, le acque destinate al consumo devono soddisfare tutte le seguenti condizioni:

• non devono contenere microrganismi, virus e parassiti, né altre sostanze, in quantità o concentrazioni tali da rappresentare un potenziale pericolo per la salute umana;

• devono soddisfare i requisiti minimi ed essere conformi ai parametri di legge.

Le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal D.Lgs. (Decreto Legislativo) n. 18 del 2003 – Disciplina della qualità delle acque destinate al consumo umano – Attuazione della direttiva 2020/2184/UE – Abrogazione del D. Lgs. 31/2001.

I controlli

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami di legge, il Gestore esegue sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri, ecc.) ed è attento ai parametri organolettici (sapore, odore, colore, ecc.). Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, talvolta in collaborazione con strutture esterne. La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei piani di intervento volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.
Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo quantificato per ridurre l'incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

Come da normativa vigente, anche i servizi e presidi delle Aziende Sanitarie Locali eseguono prelievi e controlli analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione il Gestore esegue controlli sistematici su:

- funzionalità degli impianti di potabilizzazione, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a cura di personale del Gestore;
- funzionalità delle infrastrutture di captazione (a titolo non esaustivo vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), di adduzione (pompe, condutture, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, di accumulo (serbatoi) e di distribuzione (pompe, condutture ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna agli Utenti);

Le situazioni a rischio

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti il Gestore avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora ad informare l'Utenza ed adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua**.**

Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza.
In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il Gestore comunica altresì all'Ente d'Ambito n. 4 "Cuneese", nonché alla Provincia e ai Comuni interessati, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

2.2. CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione (a titolo esemplificativo pozzi, pompe, vasche ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), adduzione (pompe, condutture, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, potabilizzazione, accumulo (serbatoi) e distribuzione (pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna agli Utenti) vengono gestiti dal Gestore secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

L'adozione di questi criteri consente di assicurare agli Utenti il rispetto dei livelli di servizio stabiliti dalle norme ed in particolare dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 – Disposizioni in materia di risorse idriche.

Disponibilità idrica

- per le abitazioni:

	Disponibilità giornaliera di acqua
Standard Generale	Disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante: non meno di 150 litri. *Per disponibilità giornaliera di acqua si intende il volume di acqua che l'Utente può attingere nell'arco delle 24 ore.*
	Portata minima
Standard Generale	Portata minima per ogni unità abitativa non meno di 0,10 l/s (un decilitro al secondo). *Per "portata" si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto dell'Utente).*
	Pressione minima di esercizio (carico idraulico minimo)
Standard Generale	Pressione minima di esercizio di 0,5 Kg/cm^2 (0,5 bar corrispondenti a un "carico idraulico" di 5 metri). *Questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato.*
	Pressione massima di esercizio (carico idraulico massimo)
Standard Generale	Pressione massima di esercizio pari a 7 Kg/cm^2 (7 bar, corrispondenti a un "carico idraulico" di 70 metri). *Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale.*

Le misure delle pressioni minime e massime vengono effettuate al punto di consegna. In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevole rispetto alla rete di distribuzione, sono ammesse delle deroghe. In questi casi sono gli Utenti Finali a dover adottare accorgimenti tecnici ai propri impianti (autoclave o riduttore di pressione) idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili. Di tale necessità essi vengono informati dal Gestore al momento della stipula del contratto di fornitura/voltura/subentro. Il gestore non è responsabile di eventuali danni all'impianto privato dovuti al malfunzionamento dell'autoclave o del riduttore di pressione.

- per scuole, ospedali, edifici pubblici, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc. (destinazioni civili non domestiche e altre destinazioni, escluse le strutture industriali)

I livelli minimi di disponibilità giornaliera e di portata minima vengono definiti di volta in volta nel contratto di fornitura. Per quanto riguarda invece i livelli minimi e massimi di pressione sono validi i medesimi standard definiti per le abitazioni (destinazioni civili domestiche).

- per le utenze industriali

Il servizio sarà erogato compatibilmente con le capacità dell'impianto acquedottistico e gli standard saranno definiti, di volta in volta, nel contratto di fornitura.

Verifica del livello di pressione

Su richiesta dell'Utente, il Gestore esegue una verifica del livello di pressione della rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto dell'Utente).
La verifica viene effettuata entro dieci giorni lavorativi dal momento della richiesta scritta.

Standard Specifico	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione in rete al punto di consegna: dieci giorni lavorativi dal momento della richiesta scritta. *Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data d'intervento sul misuratore da parte del Gestore.*

Nel caso tale verifica non evidenzi problemi di pressione, il Gestore in base alle informazioni in suo possesso può suggerire delle soluzioni tecniche che possono essere adottate sull'impianto interno al fine di risolvere i problemi di fornitura.

Gli esiti della verifica devono essere comunicati all'utente entro dieci giorni lavorativi da quando la verifica è stata effettuata.

Standard Specifico	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: dieci giorni lavorativi. *Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data d'invio all'Utente Finale del relativo esito.*

Nel caso in cui il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebiterà all'utente i costi dell'intervento esplicitandone l'ammontare in bolletta.

Servizio preventivo di Ricerca Programmata delle perdite

Il Gestore svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere costantemente sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione.

Standard Generale	km di rete sottoposta a ricerca programmata in un anno in rapporto all'estensione complessiva della rete. *Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio, redatta dal Gestore entro il 31 marzo di ogni anno.*

Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Al fine di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, il Gestore svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva presunta della sospensione.
Si definiscono, quindi, i seguenti standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio erogato agli utenti:

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

• indicatore S2: "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile", è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.

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

I tempi da rispettare per i suddetti Standard specifici, di continuità del servizio di acquedotto, sono i seguenti:

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

Il preavviso potrà essere dato tramite comunicati indirizzati alla collettività con almeno una delle seguenti modalità, oltre all'avviso sul sito internet istituzionale del Gestore: comunicati stampa; comunicati affissi in strada nelle zone interessate dall'intervento di manutenzione; avvisi affissi sui portoni o negli androni dei palazzi.

I casi di emergenza

- Il Servizio Sostitutivo

Il servizio fornito dal Gestore è continuo e regolare. La sua eventuale interruzione può verificarsi per cause di forza maggiore, guasti imprevisti o lavori di manutenzione necessari a garantire la qualità del servizio.
Qualora, per tali motivi, dovessero verificarsi carenze nel servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Gestore attiverà tempestivamente un **Servizio** Sostitutivo di Emergenza, nei tempi di cui al precedente S2 e nel rispetto di quanto previsto dal Piano di Gestione delle interruzioni del servizio di acquedotto, approvato dall'Ente d'Ambito, nonché di quanto disposto dalle Autorità competenti.

- Il Pronto Intervento

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico di Pronto Intervento che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Gestore.
Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in bolletta e nella "scheda informativa" allegata e predisposta da ogni Gestore in cui è altresì associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento.

Il tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è di 120 secondi.

La tempestività di arrivo sul luogo dell'intervento è garantita dal seguente standard:

Standard Generale	Tempo di arrivo sul luogo dell'intervento: entro 3 ore dalla prima segnalazione. *Tempo calcolato a partire dalla conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento*

Le segnalazioni relative alle situazioni di pericolo sono così individuate:
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.

Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, il Gestore provvederà a ripristinare il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel minor tempo possibile.

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 il preavviso di 3 giorni di calendario, deve informare l'utenza, proponendo alle Autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure comprendono:
- 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.

2.3. TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI

Il Gestore si impegna a eseguire i lavori richiesti dagli Utenti nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard qui riportati. In merito agli standard, tuttavia, si precisa che i tempi di esecuzione dei lavori non includono i tempi necessari allo svolgimento di opere o atti autorizzativi di competenza di Enti diversi dal Gestore.
Più precisamente non sono inclusi nei tempi di esecuzione dei lavori di competenza del Gestore:

- i tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (Comune – Anas – Provincia – Ferrovie – ecc.);
- i tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
- ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Il Gestore è tenuto ad attivare la richiesta dei pareri/autorizzazioni necessarie alla realizzazione di lavori complessi entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Il Gestore è tenuto ad informare l'Utente sulla procedura ed in particolare deve comunicare all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Su richiesta scritta dell'Utente, potranno essere concordati col Gestore tempi di esecuzione dei lavori diversi da quelli standard, ove compatibili con la fattibilità tecnica a regola d'arte dei lavori e con le esigenze organizzative del Gestore.

Avvio del Servizio

- Subentro - Riattivazione

Nel caso di richiesta di riattivazione dell'erogazione del servizio idrico su un punto di consegna disattivo e nel caso di "subentro", quando cioè un nuovo Utente chiede la riattivazione di un punto di consegna già esistente ma disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto di fornitura il Gestore garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard.

Standard Specifico	Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di richiesta di riattivazione o subentro che non comporti la modifica della portata del misuratore o adeguamento dell'impianto: 5 giorni lavorativi. *Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione.*

Laddove, in funzione dell'eventuale richiesta da parte dell'utente finale, sia necessario procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore si applica il seguente standard:

Standard Specifico	Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di riattivazione o subentro con modifica della portata del misuratore: 10 giorni lavorativi. *Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione.*

- Unità immobiliari non allacciate alla rete di distribuzione idrica o fognaria o modifiche ad impianti esistenti –

PREVENTIVI

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete pubblica idrica o fognaria o per modifiche agli allacciamenti esistenti, il Gestore garantisce la comunicazione del preventivo lavori comprensivo del corrispettivo richiesto, ovvero della somma richiesta all'Utente per l'esecuzione dei lavori, nei tempi indicati dal seguente standard:

Standard	Tempo massimo per la comunicazione del preventivo: 10 giorni lavorativi
Specifico *Senza sopralluogo*	*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.*

Standard	Tempo massimo per la comunicazione del preventivo: 20 giorni lavorativi
Specifico *Con sopralluogo*	*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.*

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.
Il Gestore non può pretendere dall'utente finale, per l'esecuzione dei lavori, un corrispettivo maggiore a quanto indicato nel preventivo accettato.
A seguito dell'accettazione del preventivo il Gestore si attiva per conseguire le eventuali necessarie autorizzazioni e laddove, al fine dell'esecuzione dei lavori, il Gestore debba sostenere costi ulteriori rispetto a quelli già preventivati, inerenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo) al pagamento di canoni concessori o prescrizioni imposte al momento del rilascio della concessione da Enti terzi, il preventivo sarà integrato dei relativi maggiori costi documentati e l'utente potrà valutare di non accettarlo rinunciando, quindi, alla realizzazione dell'opera.
In tal caso, l'utente avrà diritto alla restituzione delle somme corrisposte, eccezion fatta per le spese di cui all'allegato 4 punto 1 del Regolamento.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere,
a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;
d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
f) la data di invio del preventivo al richiedente;
g) la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto dello standard;
i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
m) la durata di validità del preventivo;
n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

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

Quando il Gestore riscontra l'accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, da seguito ai lavori.

Allacciamento idrico – esecuzione lavori

Standard Specifico *Lavori semplici*	Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti idrici o modifiche degli stessi: 15 giorni lavorativi per allacciamenti 10 giorni lavorativi per modifiche all'impianto – lavori semplici *Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*
Standard Generale *Lavori complessi*	Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti idrici o modifiche degli stessi: 30 giorni lavorativi. *Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

Lo standard di esecuzione dei nuovi allacciamenti è vincolante per il Gestore solo se il punto di consegna dell'acqua all'Utente è attivabile mediante allacciamento alla rete esistente.
Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è vincolante per il Gestore ed il Gestore provvede a comunicare all'Utente le modalità ed i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete ed il nuovo allacciamento.

- Unità immobiliari già allacciate alla rete pubblica – Attivazione della fornitura

Per unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione il Gestore garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard.

Standard Specifico	Tempo massimo per l'attivazione dell'erogazione di acqua potabile a unità immobiliare già allacciata alla rete pubblica: 5 giorni lavorativi *I cinque giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore completa i lavori di esecuzione di allacciamento oppure (nel caso di allacciamento esistente) dal momento in cui il Gestore riceve il contratto di fornitura sottoscritto dall'utente e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore.*

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

Voltura del contratto

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.

Standard Specifico	Tempo massimo per l'esecuzione della voltura 5 giorni lavorativi *I 5 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di voltura dell'utente e la data di attivazione della fornitura intestata al nuovo utente.*

Disattivazione della fornitura

Quando l'Utente richiede la cessazione del servizio, il Gestore provvede alla 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 bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

Standard	Tempo massimo per la cessazione del servizio 7 giorni lavorativi
Specifico	*I 7 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente Finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore.*

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

L'allacciamento alla fognatura

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle vigenti disposizioni e nei tempi garantiti dallo standard.

Standard Specifico	Tempo massimo di allacciamento alla fognatura pubblica: 20 giorni lavorativi.
Lavori semplici	*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto (o integrazione del contratto) di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*
Standard Generale	Tempo massimo di allacciamento alla fognatura pubblica: 30 giorni lavorativi.
Lavori complessi	*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto (o integrazione del contratto) di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

Esecuzione di lavori semplici o complessi

Standard Specifico	Tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici 10 giorni lavorativi
Lavori semplici	*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*
Standard Generale	Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi 30 giorni lavorativi.
Lavori complessi	*Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*

Richiesta atti autorizzativi

Qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

2.4. QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Il Gestore si impegna a perseguire i seguenti obiettivi nello svolgimento del servizio:

- fognature nere adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano;
- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato, con avvio delle acque di prima pioggia alla rete nera;
- gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dalla legge a tal fine gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da consentire il raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale previsti dal Piano di Tutela delle acque;
- impianti principali monitorati attraverso telecontrollo.

Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue

Il servizio è effettuato mediante la gestione delle reti fognarie. Il regolare funzionamento dei collettori è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione e mediante verifiche capillari e continue.
L'attività di verifica tiene costantemente sotto controllo il regolare fluire degli scarichi fognari verso gli impianti di depurazione in modo da assicurare l'efficace depurazione delle acque e prevenire la possibilità di guasti od interruzioni che avrebbero effetti negativi per il servizio, per l'ambiente e per la qualità delle acque trattate.
Il Gestore si impegna, inoltre, all'innovazione ed alla ricerca attraverso la messa in atto di servizi di gestione, monitoraggio, telecontrollo ed assistenza tecnica, supportati da strumenti informatici e da servizi per la verifica e l'ispezione.
La depurazione delle acque provenienti da pubbliche fognature è sempre ammessa per gli scarichi domestici, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, mentre è soggetta a controllo ed autorizzazione per gli scarichi provenienti dagli insediamenti produttivi.

- Caratteristiche dell'acqua depurata

Il Gestore esegue adeguati controlli interni in modo da garantire che le caratteristiche delle acque depurate e scaricate rispettino i limiti di legge a salvaguardia dell'ambiente.

- Controlli e verifiche sugli scarichi degli insediamenti produttivi

Il Gestore controlla la qualità degli scarichi in fognatura degli insediamenti produttivi secondo quanto stabilito dalle leggi vigenti, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato nonché da quanto previsto nell'autorizzazione allo scarico in fognatura.

Il gestore è tenuto ad effettuare un numero minimo annuale di determinazioni analitiche sui reflui industriali al fine di individuare le concentrazioni degli inquinanti principali e specifici da utilizzare nella formula tariffaria. Il numero minimo di determinazioni analitiche è individuato sulla base dei volumi scaricati.
Le determinazioni analitiche sono riferite, di norma, a un campione medio prelevato nell'arco delle tre ore. Tuttavia, è ammessa la possibilità di effettuare campioni istantanei o comunque di durata differente dalle tre ore, qualora il gestore ritenga che tale modalità sia maggiormente rappresentativa del refluo scaricato. L'utente ha diritto a presenziare a tutte le fasi del controllo, inclusi il campionamento, l'apertura del campione e l'esecuzione dell'analisi. Il gestore è tenuto a consegnare all'utente che ne faccia richiesta, una porzione del campione prelevato dal medesimo, al fine di garantire all'utente la possibilità di effettuare l'analisi presso un laboratorio di sua fiducia.

Per motivi di trasparenza e tutela dell'utenza, il gestore deve garantire adeguate modalità di informazione agli utenti relativamente alle modalità di esecuzione dei prelievi e di determinazione analitica.

Senza alcun preavviso alle Utenze produttive, le ispezioni sono effettuate al fine di verificare la quantità e la qualità dell'acqua scaricata. Un rappresentante dell'Utenza produttiva ha diritto di assistere al prelievo.

I campioni prelevati sono inviati a laboratori certificati che provvedono a fornire i risultati al Gestore. Un rappresentante dell'Utenza produttiva può comunque assistere all'analisi. Le analisi sono eseguite secondo le metodiche ufficiali delle acque di scarico.

Se i risultati delle analisi dimostrano il superamento dei limiti di emissione, il Gestore procederà secondo la gravità:

a) alla diffida, stabilendo un termine entro il quale devono essere eliminate le irregolarità;
b) alla diffida e contestuale sospensione dell'autorizzazione per un tempo determinato, ove si manifestano situazioni di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente;
c) alla proposta all'Ente competente di revoca dell'autorizzazione in caso di mancato adeguamento alle prescrizioni imposte con la diffida ed in caso di reiterate violazioni che determinano situazione di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente.

Il superamento dei limiti di emissione previsti dalle norme nazionali e regionali comporterà altresì l'applicazione di sanzioni amministrative e penali.

Coloro che provocano un danno alle acque, al suolo, al sottosuolo ed alle altre risorse ambientali saranno tenuti a proprie spese al ripristino ambientale.

2.5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il rapporto tra il gestore e l'utenza è garantito dalla presenza degli sportelli sul territorio e dal servizio telefonico. È anche possibile rivolgersi al gestore tramite posta, e-mail e mediante le indicazioni presenti sito internet per: richieste, informazioni, reclami ed altre segnalazioni inerenti al servizio idrico integrato.

Il gestore mette a disposizione dell'utente sul sito internet: 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.

Il gestore, inoltre, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità ARERA 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.

Apertura al pubblico e tempo di attesa agli sportelli

Gli sportelli del Gestore sono aperti al pubblico per almeno 44 ore settimanali nei giorni feriali con la seguente specificazione:

a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;

b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Le indicazioni delle ore e dei giorni di apertura sono riportate sulla "Scheda informativa" riportata nella pagina conclusiva della presente Carta.

Standard Generale	Tempo medio di attesa agli sportelli è inferiore o uguale a 20 minuti *I 20 minuti vanno calcolati dal momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "Gestore Code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto*
Standard Generale	Tempo massimo di attesa agli sportelli è inferiore 60 minuti *I 60 minuti vanno calcolati dal momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "Gestore Code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto*

Svolgimento delle pratiche

E' a disposizione degli Utenti il servizio di sportello presso gli uffici aperti al pubblico, attraverso il "Servizio Telefonico Utenti", il cui numero è indicato sull'elenco e sulla "Scheda Informativa" allegata alla Carta e tramite lo sportello online.

Il gestore garantisce che presso gli sportelli è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il sito internet deve consentire **altresì all'utente di accedere alla propria area personale, disponibile anche su dispositivi mobili e di** inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Sulla "Scheda Informativa", allegata alla Carta, sono esplicitate all'utente le pratiche che possono

essere espletate allo sportello, per via telefonica o tramite il sito internet, con i relativi giorni ed orari degli sportelli.

Servizio telefonico

servizi telefonici privi di albero fonico
Il gestore ha l'obbligo di:
a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei Servizi e riportare nelle bollette i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
d) dotarsi di *call center* e rispettare gli standard di qualità dei servizi telefonici.

servizi telefonici dotati di albero fonico
Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto sopra:
a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Gli standard dei servizi telefonici sono i seguenti:

Standard Generale	Tempo medio di attesa per accedere al servizio telefonico è inferiore o uguale a 240 secondi *I 240 secondi vanno calcolati tra l'inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.*
Standard Generale	Accessibilità al servizio telefonico maggiore al 90% *Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera ed il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore moltiplicato per cento.*
Standard Generale	Livello del servizio telefonico maggiore/uguale all'80% *Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore ed 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 cento.*

servizio telefonico di pronto intervento
Il gestore deve:
a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione

disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

Standard Generale	Tempo massimo di risposta per accedere al servizio telefonico di pronto intervento è inferiore a 120 secondi *I 120 secondi vanno calcolati tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.*

Rapporto con l'Utenza

I dipendenti del Gestore (o le persone da questi incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia e, nel rapporto telefonico, grazie all'enunciazione del nominativo o del codice identificativo.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

Gli Utenti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al servizio presso gli sportelli, telefonicamente, tramite posta e mediante le indicazioni sul sito internet del Gestore per: richieste, informazioni, reclami, suggerimenti ed altre segnalazioni inerenti al servizio idrico integrato.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.
Il gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:
a) contanti;
b) assegni circolari o bancari;
c) carta bancaria e/o carta di credito;
d) domiciliazione bancaria;
e) bollettino postale;
f) bonifico bancario.
g) PagoPA

Con gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore concorda particolari modalità di riscossione del credito.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. La fascia oraria massima è di 3 ore, ovvero all'Utente non può essere richiesto di essere presente per un periodo di tempo superiore a 3 ore del mattino o a 3 ore del pomeriggio.

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

Se per motivi contingenti il Gestore si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire l'Utente con almeno un giorno di anticipo.

Standard	Tempo massimo di attesa per l'appuntamento concordato 7 giorni lavorativi

Generale — *I 7 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta dall'utente ed il giorno in cui si verifica l'appuntamento.*

Standard — 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

Standard — Fascia di puntualità degli appuntamenti
Specifico — 3 ore

La richiesta di informazioni

Per ottenere informazioni sul servizio idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, gli Utenti possono recarsi presso gli sportelli del Gestore, chiamare il Servizio Telefonico Utenza, accedere al sito internet del Gestore o comunicare tramite posta, e-mail, fa.

Allo sportello o al telefono le informazioni vengono fornite immediatamente, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste *scritte* viene data risposta nei limiti indicati dallo standard:

Standard — Tempo massimo di risposta *alle*
Specifico — *richieste scritte di informazioni*
30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della da parte del Gestore.
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di invio della risposta motivata scritta

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

a) il riferimento alla richiesta scritta di informazione;
b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Gestione degli obblighi di qualità contrattuale nel caso di Gestori diversi tra il servizio acquedotto ed il servizio fognatura

Nelle situazioni marginali in cui vi sia un soggetto che opera per il servizio acquedotto ed uno per il servizio di fognatura e depurazione occorre rispettare i seguenti standard per le comunicazioni intercorrenti tra Utenti Finali e Gestori.

Standard — Tempo di inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore
Specifico — del servizio fognatura e/o depurazione: 5 giorni lavorativi.
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 fognatura e/o depurazione della medesima richiesta

Standard — Tempo per l'inoltro all'Utente Finale della comunicazione ricevuta dal
Specifico — Gestore del servizio fognatura e/o depurazione: 5 giorni lavorativi.
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del servizio acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio fognatura e/o depurazione, e la data d'invio all'Utente Finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio acquedotto

Standard — Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione,

Generale	riattivazione/subentro, cessazione, voltura: 10 giorni lavorativi. *Tempo intercorrente tra la data di esecuzione della pratica indicata e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione della pratica stessa.*

Collaborazione tra i Gestori

I Gestori dell'Ato4 Cuneese si impegnano ad istituire progressivamente un meccanismo di interscambio delle informazioni in modo da permettere ad ogni Utente di espletare, attraverso strumenti informatici, le pratiche ed avere informazioni sull'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel territorio dell'Ambito Cuneese.

2.6. PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Sistema di fatturazione

L'emissione della bolletta avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura del misuratore, 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;
b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.
Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per bolletta in acconto.
Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

La frequenza di fatturazione è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, 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.

Per l'individuazione della fascia di consumo delle utenze condominiali, per l'applicazione di quanto sopra, occorre riproporzionare il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

La fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni è regolata dalle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Il Gestore è obbligato a fornire un'adeguata informazione all'Utente circa l'eventuale possibilità di non pagare tali importi in applicazione della Legge di Bilancio 2020 (Legge 160/19).

Sistema di lettura

Il servizio di lettura dei misuratori è svolto dal gestore del servizio di acquedotto, che è anche il soggetto responsabile dell'installazione, del buon funzionamento e della manutenzione e della verifica dei contatori.
Il Gestore è tenuto ad effettuare un numero minimo di tentativi, all'anno, di lettura del misuratore:

- se il consumo medio annuo dell'utente è inferiore o uguale a 3.000 mc: 2 tentativi, distanti tra loro almeno 150 giorni solari;
- se il consumo medio annuo dell'utente è superiore a 3.000 mc: 3 tentativi, distanti tra loro almeno 90 giorni solari.

Standard	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura
Specifico	2 all'anno
	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 mc

Standard Specifico	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura 3 all'anno *Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3000 mc*

Il gestore può utilizzare distanze temporali minime tra tentativi di raccolta di misura consecutivi differenti da quelle sopra elencate, comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno, nelle seguenti particolari casistiche:

- laddove il gestore garantisca un numero di tentativi di lettura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo dell'utente finale;
- per specifiche tipologie d'utenza che presentano consumi fortemente variabili nel corso dell'anno, con evidenti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- con riferimento alla fattispecie sopra indicata, laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili dal gestore, volte a ottimizzare l'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi.

Le utenze condominiali sono considerate un'utenza singola.

Per le forniture appena attivate, il gestore deve fare un tentativo di lettura entro sei mesi dall'attivazione; tale obbligo si intende assolto anche nel caso in cui la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autoletture e successivamente validata dal gestore.
Il gestore deve informare l'utente del giorno e della fascia oraria in cui passerà il letturista, in particolare nel caso di utenze con contatori e non accessibile tale comunicazione deve essere fornita almeno 48 ore prima del passaggio, tramite posta elettronica, sms o telefonata o altra modalità preferita indicata dall'utente o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart, sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Standard Specifico	Tempo minimo di preavviso per la raccolta della misura 48 ore *Tempo intercorso tra la produzione dell'avviso di passaggio agli utenti finali dotati di misuratore parzialmente accessibile o non accessibile e il relativo tentativo di raccolta della misura*

Riassumendo coma da disposizioni ARERA - Standard specifici a tutela dell'Utenza:

ID	Indicatore		standard specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
		SR2: a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		48 ore

Se il gestore non può accedere al misuratore per leggerlo, deve lasciare all'utente un'informativa scritta sul passaggio e sulla possibilità di comunicare l'autolettura.
Se il misuratore dell'utente non è accessibile e qualora il gestore non riesca ad e effettuare la lettura per due volte consecutive e non abbia a disposizione un'autolettura, dovrà fare un ulteriore tentativo, al più tardi nel mese successivo al secondo tentativo fallito, anche in fasce orarie diverse da quelle in cui di solito avviene il passaggio del letturista. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi.

Gli obblighi di ripasso per parziale o totale inaccessibilità del misuratore si ritengono assolti nei seguenti casi:

- laddove il gestore acquisisca e validi una misura comunicata tramite autolettura entro un mese dall'ultimo tentativo fallito;
- laddove il gestore garantisca un numero di tentativi di lettura superiore al numero minimo previsto;
- per le utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie d'utenza, per le quali sia molto probabile il fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura il Gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).
In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

In assenza di letture effettive o autoletture, l'utente riceve bollette contenenti i consumi stimati. Le stime si basano sul consumo medio annuo dell'utente, che è calcolato tramite le letture e le autoletture disponibili più recenti. In assenza di letture o autoletture, il gestore utilizza il valore medio di riferimento della tipologia di utenza di appartenenza.

Il Gestore deve dotarsi di modalità per dare evidenza della lettura rilevata in caso di contenzioso (ad esempio con una fotografia o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto). Le letture devono essere rese disponibili all'utente, anche tramite un'area dedicata del sito web del gestore o tramite applicazioni.

Le letture sono rilevate dal personale del Gestore, oppure da terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento o direttamente dall'Utente se i contatori sono posizionati in proprietà privata, oppure sono stimati dal Gestore.

Per gli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso (nota cartacea per autolettura) con l'invito a comunicare la propria lettura del misuratore.

La comunicazione della autolettura da parte dell'Utente può essere effettuata:

- tramite il sito internet del Gestore;
- a mezzo e-mail;
- telefonicamente – Servizio Telefonico di Autolettura;
- con nota cartacea per autolettura rilasciata dal personale addetto alla rilevazione;
- presso gli sportelli del gestore.

Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente in caso di mancata presa in carico dell'autolettura,

laddove le modalità utilizzate siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura tramite le medesime modalità di comunicazione usate dall'utente o altro contatto fornito dallo stesso. Se ciò non fosse possibile, la comunicazione dovrà essere riportata sulla prima bolletta emessa specificando il motivo del rifiuto.

Le autoletture validate sono equiparate a un dato di misura ottenuto con la raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dall'Utente, il Gestore esegue una **stima** sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza.

Il tempo massimo per l'emissione della bolletta è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta (data lettura) e il giorno di emissione della medesima bolletta da parte del gestore.

Standard — Tempo massimo di emissione della bolletta
Specifico — 45 giorni solari
Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e la data di emissione della bolletta stessa

Lo standard sopra deve essere rispettato anche per le bollette di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Standard — Periodicità di fatturazione
Specifico — *Numero minimo bollette emesse sulla base dei consumi medi*

consumi	numero di bollette
≤ 100 metri cubi	2/anno
100 metri cubi < consumi ≤ 1.000 metri cubi	3/anno
1.000 metri cubi < consumi ≤ 3.000 metri cubi	4/anno
> 3.000 metri cubi	6/anno

Standard — Termine per il pagamento della bolletta
Specifico — 20 giorni solari
Tempo intercorrente dalla data di emissione della bolletta

Rettifiche di fatturazione

Se l'Utente finale rileva e segnala delle inesattezze che riguardano la fatturazione, il Gestore esegue le opportune verifiche e, in caso di conferma di quanto rilevato dall'Utente, provvede alla rettifica della bolletta.

I tempi necessari all'esecuzione delle rettifiche sono definiti dal seguente standard:

Standard — Tempo massimo di esecuzione delle rettifiche di fatturazione:
Specifico — 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione del Gestore
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di accredito della somma non dovuta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare

tale credito all'utente nella prima bolletta utile.
Nell'eventualità in cui la fattura negativa venga emessa nei confronti di un utente moroso, l'eventuale importo a credito dell'utente verrà compensato con l'importo dovuto da quest'ultimo e, pertanto, la rimessa diretta non avrà luogo.

Nel caso in cui la data di emissione della bolletta successiva non consenta il rispetto dei termini indicati sopra (60 giorni lavorativi dalla richiesta), il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.
In deroga a quanto previsto sopra, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui l'importo da rimettere direttamente all'utente sia inferiore a cinquanta (50) euro.

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.

Standard	Tempo massimo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione
Generale	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della da parte del Gestore. *Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di invio della risposta motivata scritta*

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
c) l'esito della verifica;
d) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
e) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
f) la natura dei dati di consumo riportati nelle bollette contestate (rilevati/stimati);
g) 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;
h) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
i) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Morosità

In caso di morosità dell'Utente, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della bolletta, il Gestore può inviare all'Utente – salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione – un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC).
Trascorsi 25 giorni solari dalla scadenza della bolletta, il gestore può inviare una successiva comunicazione, di costituzione in mora (con raccomandata con avviso di ricevimento o PEC).

In termini generali i passi successivi del gestore prevedono:

- la limitazione della fornitura (utenze domestiche residenti);
- la sospensione della fornitura;

- ed infine la disattivazione dell'utenza, con contestuale rimozione del misuratore e risoluzione del rapporto contrattuale.

Esclusi i casi di richiesta di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora, il termine entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a 40 giorni solari, calcolato a partire dal ricevimento della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Utenti finali non disalimentabili

Gli utenti finali non disalimentabili sono gli Utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico (per cui è prevista la possibilità di limitazione della fornitura in caso di morosità ma non la sospensione);
- Utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" [a) ospedali e strutture ospedaliere; b) case di cura e di assistenza; c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; d) carceri; e) istituti scolastici di ogni ordine e grado; f) 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"].

Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

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

a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso;
b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
c) siano decorsi i termini (40 giorni dal sollecito bonario), senza che l'utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore;

Inoltre, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti (diversi da quelli non disalimentabili) la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

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

Per ulteriori specifiche si rimanda all'art. 29 del Regolamento d'Utenza.

Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

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

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora;

b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;

c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

All'utente sono applicati i costi di spedizione per l'invio del sollecito bonario e per la costituzione in mora, gli interessi sulle somme non pagate e i costi sostenuti dal Gestore per le attività di limitazione/sospensione/disattivazione previsti ed indicati nel Regolamento di Utenza.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto a comunicare all'utente il seguente avviso testuale:
"*Gli importi per consumi risalenti a più di due anni oggetto della presente comunicazione di costituzione in mora 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 allegato, ai recapiti di seguito riportati* [indicare i recapiti].".

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, la procedura di costituzione in mora non si applica nei seguenti casi:
a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima bolletta da parte del vettore.

Nel caso di utenze domestiche residenti, laddove tecnicamente possibile, il Gestore attuerà la limitazione della fornitura come prima azione a cui può seguire la sospensione laddove l'Utente non provveda a saldare quanto dovuto.

I gestori non possono procedere alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità come di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole. E' stabilito altresì che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio.

Non appena l'Utente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato nei tempi garantiti dallo standard:

Standard Specifico	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: 2 giorni feriali. *Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione del servizio in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità.*

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

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

Verifica del misuratore

L'Utente può richiedere una verifica della correttezza della misura del *misuratore* o effettuata direttamente dal Gestore effettuata da laboratorio accreditato.

Verifica da parte di tecnici del Gestore

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.

La verifica avrà come scopo la valutazione visiva della funzionalità, in termini generali, del misuratore e dell'impianto idrico non potendo procedere, in loco, all'analisi precisa della correttezza della misura del misuratore che potrà essere effettuata solo ed esclusivamente in laboratorio.

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 ovvero 10 giorni lavorativi.

A seguito della verifica, se il misuratore risulta 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.

Standard Specifico	Tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore da parte del Gestore: 10 giorni lavorativi. *I 10 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'utente e la data d'intervento da parte del Gestore di rimozione e sostituzione del misuratore.*

L'esito della verifica del misuratore da parte del Gestore è comunicato all'utente finale nel rispetto della seguente tempistica.

Standard Specifico	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: 10 giorni lavorativi. *I 10 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di effettuazione della verifica e la data d'invio all'utente finale del relativo esito.*

Verifica da parte di laboratorio accreditato

Tale controllo è effettuato prelevando il misuratore e verificandone il funzionamento sul banco di prova di laboratorio (l'Utente è ammesso a presenziare). L'utente può richiedere la verifica del misuratore in laboratorio entro quattro mesi decorrenti dalla scadenza della bolletta contestata.
Se le misure del misuratore risultano corrette, ovvero entro i limiti di tolleranza previsti nel Regolamento, le spese della verifica sono a carico dell'Utente.

Standard	Tempo di prelievo e sostituzione del misuratore:
Specifico	10 giorni lavorativi. *Tempo intercorrente tra la richiesta dell'Utente di verifica del misuratore e la data di prelievo del misuratore per la verifica con contestuale sostituzione.*

L'esito della verifica del misuratore è comunicato dal Gestore all'utente finale nel rispetto della seguente tempistica.

Standard	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore
Specifico	effettuata in laboratorio: 30 giorni lavorativi. *I 30 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di effettuazione della verifica in laboratorio e la data d'invio all'Utente finale del relativo esito (al netto dei tempi del laboratorio accreditato).*

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea) - richiesti alla Camera di commercio competente per territorio", 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 effettuata presso l'utente finale, 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 (10 giorni lavorativi).

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

3. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Il Gestore instaura un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Strumenti o canali di comunicazione con gli Utenti

Per garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sono a disposizione i seguenti strumenti:

- La Carta del Servizio Idrico

  La presente Carta è disponibile sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito ed altresì in forma cartacea per chiunque ne faccia richiesta.

- Il "Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato"

  Il Regolamento è disponibile sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito ed altresì in forma cartacea per chiunque ne faccia richiesta.

- I messaggi in bolletta

  Attraverso la bolletta vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle bollette, sulle tariffe applicate, sul servizio agli sportelli, sulla qualità dell'acqua erogata, con link al sito internet del Gestore e sulle tutele applicabili in caso di perdite occulte.

Il Gestore si impegna a:

- rendere note agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei misuratori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'utenza circa le variazioni della tariffa;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- rendere note, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare un servizio di informazioni adottando un linguaggio facile ed accessibile.

Il Gestore, inoltre, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare ad ogni Utente, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso, gli standard specifici e generali di qualità, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli standard specifici e del grado di rispetto degli standard, con riferimento all'anno precedente.

Il Gestore si impegna a potenziare gli strumenti di comunicazioni ed informazioni informatici.

Il Gestore si attiva affinché le comunicazioni ed informazioni siano rese accessibili anche alle persone diversamente abili.

La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita

Presso lo sportello del Gestore è disponibile una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, e precisamente:

- durezza totale, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro (gradi idrotimetrici, °f);
- concentrazione ioni idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180°C, espressa in milligrammi per litro;
- presenza di nitrati (NO_3), espressa in milligrammi per litro;
- presenza di nitriti (NO_2), espressa in milligrammi per litro;
- presenza di ammoniaca (NH_4), espressa in milligrammi per litro;
- presenza di fluoro (F), espressa in microgrammi per litro;
- presenza di cloruri (Cl), espressa in milligrammi per litro.

Comunicazione annuale sulla qualità del servizio

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della presente Carta del Servizio. Altresì deve comunicare il livello di rispetto degli standard, con riferimento all'anno precedente.

4. LA TUTELA DEGLI UTENTI

Informazioni agli utenti

Il Gestore garantisce un servizio informazioni per almeno **44** ore settimanali di sportello fisico e **35** ore settimanali di call center nei giorni feriali secondo gli orari della "Scheda Informativa" posta al termine della presente carta dei servizi. Alle richieste verbali o telefoniche, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, viene fornita risposta immediata. Negli altri casi valgono i tempi indicati dallo standard di riferimento.

La segnalazione dei reclami

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

I reclami, rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti. Il Gestore mette a disposizione le seguenti modalità di presentazione:

- Modulo di reclamo disponibile presso lo sportello e sul sito del Gestore;
- Comunicazione cartacea inviata al Gestore;
- E-mail o PEC inviata al Gestore.

In caso di presentazione di reclamo scritto senza l'utilizzo del modulo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione.

Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
a) il recapito postale, di posta elettronica certificata al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente finale:
i. il nome ed il cognome;
ii. l'indirizzo postale o telematico;
iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
~~**iv. il codice utente;**~~
~~**v. l'indirizzo di fornitura;**~~
c) un campo per indicare l'autolettura;
d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti all'Utente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami (vedi sotto) e si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

Le risposte ai reclami

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta al reclamo scritto, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali.

~~**a) il riferimento al reclamo scritto;**~~
~~**b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;**~~

~~**c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;**~~
~~**d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;**~~
~~**e) le seguenti informazioni contrattuali:**~~
~~**i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);**~~
~~**ii. la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;**~~
~~**iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;**~~
~~**f) l'elenco della documentazione allegata.**~~

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore 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.

I tempi previsti di risposta ai reclami sono i seguenti:

Standard	Tempo massimo di risposta ai reclami
Specifico	30 giorni lavorativi. *I 30 giorni lavorativi vanno calcolati dalla data di ricevimento del reclamo scritto, da parte del Gestore, e la data di invio della risposta motivata scritta.*

Se la particolare complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della stessa pratica e sui tempi necessari per la risposta.

La risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:

a) "Il Suo reclamo", che riepiloga il problema segnalato dall'utente finale;

b) "Le nostre verifiche", che indica gli accertamenti svolti dal Gestore allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo e ne espone gli esiti, con eventuale documentazione allegata;

c) "Le nostre conclusioni", nella quale il gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa:

- i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure

- le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche;

d) "I Suoi diritti", nella quale il gestore indica:

• le informazioni su eventuali indennizzi automatici ove dovuti (tempi e modalità di erogazione), precisando che questi non escludono la richiesta di risarcimento per ulteriori danni;

• i recapiti e i riferimenti del gestore a cui l'utente finale può rivolgersi per ottenere ulteriori chiarimenti;

• le azioni che l'utente può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, in particolare

le modalità per attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità o altri organismi di risoluzione extragiudiziale, con rimando alla pagina dedicata sul sito internet aziendale.

Inoltre:

a) nella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura, fermo restando quanto previsto in merito ai contenuti minimi, deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal gestore, secondo quanto sopra riportato, dando particolare evidenza al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione, qualora dovuta;

b) la risposta a richieste scritte di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni" e, oltre agli elementi minimi previsti, indica i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dal relativo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo.

L'utente che abbia già sporto reclamo al Gestore e qualora non si ritenga soddisfatto della risposta fornitagli o comunque in caso di controversie non risolte nel termine previsto dalla presente Carta del Servizio Idrico Integrato, può chiedere all'Ente di Governo dell'Ambito di attivarsi per giungere ad un accordo bonario della controversia.

L'EGAto4 esamina solo le segnalazioni pervenute in forma scritta cartacea, e-mail o PEC. Qualora l'utente non ritenga soddisfacenti le risposte ottenute dal Gestore, può rivolgersi allo sportello per il consumatore ARERA – Reclamo di II istanza.

Dal 30 giugno 2023, per la risoluzione di problemi e controversie con il proprio fornitore idrico, gli utenti, prima di rivolgersi a un giudice, devono effettuare il tentativo di conciliazione utilizzando il Servizio Conciliazione gratuito e online di ARERA.

I gestori idrici sono tenuti a partecipare agli incontri conciliativi.

L'eventuale accordo sottoscritto tra le parti costituisce titolo esecutivo. In caso di insuccesso, il tentativo di conciliazione si ritiene validamente esperito ai fini dell'accesso alla Giustizia ordinaria.

Restano fatti salvi i diritti per il ricorso alle seguenti Autorità competenti nelle materie a loro assegnate e precisamente:

Magistratura Tributaria (Comm. Trib. Provinciale in primo grado) – in materia di imposte e tasse;

Magistratura ordinaria, Giudice di pace, Tribunale Civile – in materia di diritto civile, commerciale ecc...

Magistratura amministrativa (T.A.R. in primo grado) – in materia di diritto amministrativo

Reclami scritti multipli

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.
Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e del relativo indennizzo automatico, qualora dovuto.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative al rispetto degli standard e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici, qualora dovute.

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

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo, nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi utilizzati ai fini della registrazione.
   Si considera quindi un unico reclamo. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

Perdite occulte

Il gestore ha l'obbligo di indicare sul proprio sito istituzionale e in sede di stipula del contratto, le tutele previste in caso di perdite occulte, (ovvero le perdite idriche occorse a valle del misuratore sugli impianti di responsabilità dell'utente, non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà), e in particolare:

- la quantificazione del consumo anomalo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite (se esistenti), oltre alle formule di rateizzazione o di sconto previste.

Entro dieci giorni dalla scadenza della bolletta, l'utente ha facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste solo nel caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, che rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita e relativo al medesimo periodo indicato nella bolletta in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi (ad es. utenze stagionali).
Per le nuove attivazioni il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia d'utenza.

Le condizioni di tutela per le utenze, nel caso di perdite occulte, sono le seguenti:

- tempistica per accedere nuovamente alla tutela: pari a 3 anni dalla data di emissione della bolletta in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- applicazione della tutela anche sulle bollette successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- tutele di prezzo, da applicare alla bolletta in cui è stato rilevato il consumo anomalo e quelle successive previste:
    1. previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero delle tariffe di fognatura e depurazione per il volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
    2. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa pari alla metà della tariffa base al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta

salva una franchigia sui volumi fatturabili del 30 %. Il Gestore può ritenere di dotarsi di una regolamentazione interna (disponibile sul sito internet del Gestore) che preveda l'applicazione di una minor franchigia, a tutela dell'Utenza.

- applicazione delle modalità di rateizzazione.

Il gestore, qualora rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura, è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato, anche in un'ottica di conservazione della risorsa idrica.

Informazioni alle Utenze Indirette

Si definiscono così le utenze destinatarie finali del servizio erogato all'utenza condominiale; coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura, stipulato tra gestore e condominio, di uno o più servizi del Servizio Idrico Integrato.

Il gestore ha l'obbligo di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:

a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio telefonico;
b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua;
c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare – delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità;
f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca), indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

Il Consumo medio annuo (Ca) è definito per ciascun utente finale come segue:

$$Ca = \frac{\text{mis2} - \text{mis1}}{\text{Ng}} * 365$$

dove:

- Ng è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di mis1 e mis2
- mis2 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura)
- mis1 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, antecedente a mis2, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che Ng sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari.

È, inoltre, fatto obbligo al Gestore di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

a) Informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche resident;
b) L'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
c) Un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore,

indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).

La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

5. INDENNIZZI

Assicurare un servizio di qualità significa anche assumere la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Utenti. Per questo il Gestore è tenuto ad indennizzare per il disagio all'Utente che subisce un disservizio.
L'indennizzo è corrisposto automaticamente dal Gestore laddove non rispetti gli standard specifici di erogazione del servizio.

Casi di indennizzo automatico

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

I casi di indennizzo automatico sono riportati nella tabella di cui al Paragrafo 8.

L'indennizzo automatico base, di cui sopra, 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.
In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore, un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore, un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore.

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

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nei seguenti casi:
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) **qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;**
d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

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

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

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità tecnica definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)". 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".

Indennizzi automatici legati alla gestione della morosità

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;

b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo il caso in cui:

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

c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;

d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dal Regolamento d'Utenza.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;

b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al Regolamento d'Utenza;

c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente relativamente al caso di morosità.

L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità sopra indicate.
Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:
a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
b) che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

6. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il gestore deve predisporre uno o più registri, ~~**disponibile**~~ su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità nonché in termini generali i dati di qualità contrattuale e tecnica previsti dalle disposizioni ARERA.

Il Gestore invia all'ARERA e all'Ente di governo dell'ambito le informazioni ed i dati sulla qualità del servizio e sulla qualità tecnica.
Una sintesi di tali dati è pubblicata, annualmente, sul sito internet del Gestore.

7. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato modifica e sostituisce quella in vigore ed entra in vigore il 1 gennaio 2027, è approvata dalla Conferenza dell'Ente di Governo dell'Ambito, previa consultazione delle Associazioni per la difesa dei consumatori, e sarà sottoposta a revisione periodica periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti ed alle norme emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con il Gestore stesso un contratto per la fornitura del servizio idrico integrato a di parti di esso e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

La revisione della Carta sarà resa nota tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Comunicazione e Informazione".

Per quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi si applicano le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), le norme e gli usi vigenti.

Nuove disposizioni dell'Autorità rispetto alla presente Carta dei Servizi ne costituiscono automatica integrazione.

8. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

Qualità contrattuale – RQSII – Delibera ARERA 655 / 2015 / R / idr e smi				
Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di 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 di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per 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
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
~~**Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione**~~	~~**Generale**~~	~~**30 giorni**~~	~~**Id. c.s.**~~	~~**95% delle singole prestazion**~~
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibiltà di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, la dove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per 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 dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Qualità tecnica – RQTI – delibera ARERA 917 / 2017 / R / idr e smi				
S1 Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata (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
S2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (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
S3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (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

Gestione morosità – REMSI – delibera ARERA 311 / 2019 / R / idr e smi				
Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono		**Indennizzo o base di calcolo**
Indennizzo per morosità	Specifico	-	La fornitura è stata sospesa ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile	30 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha proceduto alla disattivazione di un utente finale domestico residente moroso (fatto salvo i casi previsti)	30 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora.	30 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dal Regolamento.	30 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;	10 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma l'utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dal Regolamento;	10 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;	10 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato inviato il sollecito bonario previsto dal Regolamento	10 euro
Regolazione della misura – TIMSII – delibera ARERA 218 / 2016 / R / idr e smi				
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	Specifico	2/anno	Relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 mc	30 euro
	Specifico	3/anno	Relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3000 mc	30 euro
Tempo minimo di preavviso per la raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore parzialmente accessibile o non accessibile	Specifico	48 ore	Tempo intercorso tra la produzione dell'avviso di passaggio agli utenti finali e il relativo tentativo di raccolta della misura	30 euro

Contatti servizio clienti

PRONTO INTERVENTO e segnalazione guasti attivo 24h su 24h
NUMERO VERDE GRATUITO da rete fissa e mobile **800194066**

ASSISTENZA TELEFONICA per supporto e informazioni relative al servizio idrico integrato
NUMERO VERDE GRATUITO da rete fissa e mobile **800194065**
dall'estero è attivo il numero a pagamento: +39 0171 1988283
Dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00; il venerdì dalle 08:00 alle 13:00

AUTOLETTURA DEL MISURATORE con risponditore automatico **800893915**

www.acda.it acda@acda.it acda@legalmail.it

Sportelli e orari

Cuneo
Corso Nizza 77

LUNEDÌ	08:00 – 16:00
MARTEDÌ	08:00 – 16:00
MERCOLEDÌ	08:00 – 16:00
GIOVEDÌ	08:00 – 16:00
VENERDÌ	08:00 – 16:00
SABATO	08:00 – 12:00

Manta
Strada Provinciale 589 n. 98/I

LUNEDÌ	14:00 – 16:00
MERCOLEDÌ	08:30 – 12:30
VENERDÌ	08:30 – 12:30

Modalità di pagamento delle bollette

Con addebito in conto, tramite SDD (domiciliazione)
Con l'avviso "PagoPa" allegato alla bolletta
Tramite assegni circolari o bancari; carta bancaria, postale o di credito presso gli sportelli.

	servizio telefonico	sportello	posta ordinaria	e-mail PEC	sito internet
Comunicazione di variazione dati	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Reclami		SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di preventivazione ed esecuzione lavori e allacciamento e/o modifica impianto	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di attivazione	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di disattivazione/cessazione	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di informazioni	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di rateizzazione dei pagamenti		SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di rettifica di fatturazione		SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di riattivazione/subentro		SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di verifica del livello di pressione	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di verifica del misuratore	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Richiesta di voltura		SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Stipula e risoluzione dei contratti		SÌ	SÌ	SÌ	
Trasmissione lettura misuratore	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ