

COMUNE DI GRAMMICHELE



**COMUNE DI GRAMMICHELE CITTA'
METROPOLITANA DI CATANIA**

CARTA DEI SERVIZI

**Regolazione della Qualità Contrattuale del
Servizio Idrico Integrato**

Approvata con Delibera Consiliare n. 24 del 30/03/2017

Modificata con Delibera di Giunta N° 14 del 31/01/2018

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 Definizioni

Articolo 2 Fondamenti della carta

Articolo 3 Indicatori di Qualità contrattuale del SII

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

Articolo 4 Modalità di inoltro delle richieste al Gestore

Articolo 5 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Articolo 6 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Articolo 7 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Articolo 8 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Articolo 9 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Articolo 10 Modalità per la richiesta di voltura

Articolo 11 Voltura a titolo gratuito

Articolo 12 Tempo di esecuzione della voltura

TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 13 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Articolo 14 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Articolo 15 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Articolo 16 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Articolo 17 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Articolo 18 Sostituzione del misuratore

Articolo 19 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Articolo 20 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Articolo 21 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento¹

TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 22 Modalità di addebito e fatturazione

Articolo 23 Tempo per l'emissione della fattura

Articolo 24 Periodo di riferimento della fattura

Articolo 25 Periodicità di fatturazione

Articolo 26 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

Articolo 27 Termini per i pagamenti

Articolo 28 Modalità e strumenti di pagamento

Articolo 29 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Articolo 30 Tempo di rettifica di fatturazione

Articolo 31 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

TITOLO V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 32 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

Articolo 33 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Articolo 34 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Articolo 35 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Articolo 36 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Articolo 37 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 38 Diffusione e orario degli sportelli

Articolo 39 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

TITOLO VII LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Articolo 40 Standard specifici e generali di qualità contrattuale del SII

TITOLO VIII INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 41 Casi di indennizzo automatico

Articolo 42 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Articolo 43 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

TITOLO IX OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

Articolo 44 Informazioni all'utente finale

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 - Definizioni

Ai fini della presente Carta inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio
- data di invio è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **sportello fisico** è rappresentato dagli uffici amministrativi e tecnici del Comune presso cui è possibile richiedere informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

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

Articolo 2 - Fondamenti della carta

2.1 Gestione del Servizio Idrico Integrato

Il Servizio Idrico Integrato del Comune di Grammichele viene gestito in economia attraverso l'utilizzo di mezzi e manodopera comunali.

Il gestore è impegnato:

- all'installazione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- alla sostituzione di tutti i contatori guasti e/o illeggibili;

Il gestore, altresì, garantisce l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

2.2 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
- Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Le norme contenute nel DPCM del 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;

- nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE;
- Deliberazione dell' Autorità di Regolazione per l' Energia, le Reti e l' Ambiente (di seguito **ARERA**) 23 DICEMBRE 2015 655/2015/R/IDR

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

2.3 Principi fondamentali del servizio

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali si seguito elencati:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza.

Efficacia ed efficienza

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue e quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

Cortesìa, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

2.4 Dialogo tra utente e gestore

Sono garantiti facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Al fine di semplificare le procedure il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure; si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando

le norme sull'autocertificazione;

- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
- metterà a disposizione dell'utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti tra ente ed utente.

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento per brevi comunicazione agli Utenti utili al miglioramento della qualità del servizio.

Le altre comunicazioni verranno diffuse tramite il sito istituzionale dell'ente e appositi avvisi.

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

L'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è l'ufficio dell'Ente, ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo fax, mail, PEC etc.

2.5 Obblighi del gestore

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

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

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

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

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

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

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

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

2.6 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio di Grammichele.

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio e sostituisce l'eventuale Carta dei Servizi Idrici precedentemente vigente, che si intende annullata.

2.7 Procedura di aggiornamento.

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

2.8 Accesso alle informazioni.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
Informazioni amministrative e tecniche	Settore Tecnico indirizzo: Via Dei Mille Apertura: Da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30 telefono: 0933/859300 fax 0933/942708 e-mail: direttoreutc@comune.grammichele.ct.it
Informazioni amministrative e contabili	Settore Amministrativo indirizzo: P/zza C. M. Carafa apertura: lunedì – mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 martedì dalle ore 16.00 alle ore 17.30 telefono: 0933/859240–859/241 fax 09933/948427 e-mail: ufficioidrigo@comune.grammichele.ct.it
Sito internet	http://www.comune.grammichele.ct.it
AUTOLETTURA	Comunicare tramite e-mail: ufficioidrigo@comune.grammichele.ct.it Fax: 0933/948427 – Sede: P/zza C. M. Carafa – Servizio Idrico 2° piano
PRONTO INTERVENTO Contatti Telefonici	Telefono: 0933/859300 - 0933/859283

Articolo 3 - Indicatori di qualità contrattuale del SII

1. Al fine di definire i servizi e gli **STANDARD SPECIFICI** relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

1. tempo di attivazione della fornitura;

2. tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
3. tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
4. tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
5. tempo di disattivazione della fornitura;
6. tempo di esecuzione della voltura;
7. fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
8. tempo di intervento per la verifica del misuratore;
9. tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
10. tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
11. tempo di sostituzione del misuratore;
12. tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
13. tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
14. tempo per l'emissione della fattura;
15. periodicità di fatturazione;
16. tempo di risposta motivata a reclami scritti;
17. tempo di risposta motivata a richiesta scritta informazioni;
18. tempo di rettifica di fatturazione;

2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli **STANDARD GENERALI** relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

1. tempo massimo per l'appuntamento concordato;
2. preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
3. tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
4. tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

Per tutti questi INDICATORI, di seguito definiti, saranno indicati nella TABELLA 1 e 2 dell'Art. 40 i livelli specifici e generali di qualità (cioè il valore per cui l'indicatore è nella norma o meno).

3.3 "Qualità dell'Acqua Distribuita"

Il Gestore garantisce agli utenti il rispetto dei vigenti standard di legge previsti per la qualità dell'acqua destinata al consumo umano. Presso gli sportelli del Gestore e sul sito Internet disponibile un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, secondo le attività di controllo secondo il piano di campionamento adottato ai sensi del D.Lgs. 31/2001, suddiviso in Parametri Microbiologici e Parametri Chimici dell'acqua potabile."

l'art. 3 bis Standard specifici : Indicatori specifici della continuità del servizio.

INDICATORI SPECIFICI DELLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO:

- a) Durata massima della singola sospensione programmata;
- b) Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- c) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura;

a) Durata massima della singola sospensione programmata;

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

b) - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

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

c) - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

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

l'art. 3 ter " Standard Generali : Indicatori generali della qualità tecnica"

INDICATORI GENERALI DELLA QUALITA' TECNICA

- a) Perdite idriche
- b) Interruzioni del servizio
- c) Qualità dell'acqua erogata
- d) Adeguatezza del sistema fognario
- e) Smaltimento fanghi in discarica
- f) Qualità dell'acqua depurata

TITOLO II – INDICATORI E MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 4 - Modalità di inoltrare delle richieste al Gestore

Le richieste di:

- autorizzazione per gli allacciamenti idrici e fognari;
- attivazione della Fornitura;
- riattivazione o subentro;
- disattivazione della Fornitura;
- Reclamo;
- Informazioni;

potranno essere presentate tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: posta, posta elettronica, uffici, sito *internet*.

Tali mezzi di comunicazione sono esposti in fattura.

Articolo 5 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura

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

Articolo 6 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

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

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

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

Articolo 7 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi del successivo Art.8, commi 2 e 3, e la data di riattivazione della fornitura.

Articolo 8 - Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

1. Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

2. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, fax, posta, o tramite gli uffici servizio idrico.

3. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

4. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Articolo 9 - Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

1. Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

2. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'art.26;

3. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Art. 16 comma 2;

Articolo 10 - Modalità per la richiesta di voltura

1. La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

2. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

3. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

4. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo articolo 26;

5. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art.47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il

gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Articolo 11 - Voltura a titolo gratuito

1. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli uffici servizio idrico del comune;

b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;

c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;

d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

2. Nel caso di cui al precedente comma 1, il gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Art.12;

b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

3. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, sarà addebitato dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 1.

Articolo 12 - Tempo di esecuzione della voltura

1. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Art.11 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

2. Nei casi di cui all'Art.10, comma 5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

– della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;

– dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Art.8, commi 2, 3 e 4.

Titolo III - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 13 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato

1. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

2. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato al successivo Art. 40, comma 2. Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Art. 16

e del livello di pressione di cui all'Art.19;

b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al successivo Art.40, comma 2;

3. Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui al successivo Art.40, comma2, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Articolo 14 - Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

1. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, 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 ai sensi di quanto disposto dal successivo Art.15

2. Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato all'art.40, comma2;

Articolo 15 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

1. La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

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

3. Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

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

Articolo 16 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore

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

2. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente Art.13 comma 2.

3. Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* e

nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Articolo 17 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

1. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
2. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Art.40, comma1, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.
3. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'art.40, comma1, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Articolo 18 - Sostituzione del misuratore

1. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore dispone la sostituzione dello stesso, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alle opportune indicazioni.
2. Il gestore ha facoltà di disporre la sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.
3. Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Articolo 19 - Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

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

Articolo 20 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

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

2. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Articolo 21 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

1. Il pronto intervento viene assicurato tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 13:00, dal lunedì alla domenica, da personale dell'ufficio tecnico e, al di fuori di questo orario, tramite chiamata al personale dei vigili urbani.
2. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della richiesta e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.
3. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato al successivo art.40, comma1, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo.
 - a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
 - b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
 - c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
 - d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
4. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore si attiverà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Titolo IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 22 - Modalità di addebito e fatturazione

1. La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Art.24, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
 - a) dati di lettura, come definita all'Art.1;
 - b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Art.1;
 - c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.
2. Il gestore esplicita chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
3. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

Articolo 23 - Tempo per l'emissione della fattura

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

Articolo 24 - Periodo di riferimento della fattura

1. Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore.

2. Tale vincolo non viene applicato con riferimento:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Articolo 25 - Periodicità di fatturazione

Il gestore emette almeno DUE fatturazioni l'anno, riservandosi di poter emettere ulteriori fatturazioni per l'intera Utenza o per le utenze con alti consumi medi annui.

Articolo 26 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

1. In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'Art.23;

2. Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi;

Articolo 27 - Termini per i pagamenti

1. Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

2. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non saranno imputati all'utente finale.

Articolo 28 - Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore mette a disposizione dell'Utente le seguenti modalità di pagamento:

a) Versamento tramite bonifico bancario ;

b) versamento tramite bonifico postale; c)bollettino postale.

Articolo 29 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

1. Il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 24 mesi.

2. Qualora sussistano le condizioni per la rateizzazione, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità mensile, salvo un diverso accordo fra le parti.

3. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è

fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

4. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

5. Gli interessi di dilazione non saranno applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 1 sia superata a causa di:

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;

b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

6. Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Articolo 30 - Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Art.29 e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Articolo 31 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

1. Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'art.40 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

2. In deroga a quanto previsto dal precedente comma 1, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a ottanta (80) euro.

Titolo V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 32 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

1. Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

2. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

Articolo 33 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

2. La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 37.

Articolo 34 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

2. La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 37.

Articolo 35 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

2. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 37

Articolo 36 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

1. Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 4. Il gestore farà pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

2. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'art.40, comma1, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico

Articolo 37 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

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

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

2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b):

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;

c) le seguenti informazioni contrattuali:

il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);

- la tipologia di uso;
- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d) l'elenco della documentazione allegata.

3. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 22, comma 1;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità

della loro erogazione;

f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Titolo VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI Articolo 38 - Diffusione e orario degli sportelli

1. Il gestore garantisce agli utenti l'apertura degli uffici presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
2. Il gestore garantisce l'orario di apertura degli uffici in orari compatibili con CCNL in orari antimeridiani e pomeridiani, dal lunedì al venerdì;
3. Tali orari di apertura degli uffici sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del gestore.

Articolo 39 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli uffici.
2. Il sito *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di autorizzazioni per allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Titolo VII LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII Articolo 40 - Standard specifici e generali di qualità contrattuale del SII

1. Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 5	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 6	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'art.6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 7	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 9	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 12	5 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 15	3 ore

Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 16	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 17	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 17	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'articolo 18	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 20	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 23	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 25	Cfr. art.25
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 33	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 34	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 35	60 giorni lavorativi

2. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2- **Livelli generali di qualità contrattuale del SII Indicatore** :

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

INDICATORE	Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 13, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 14, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 21, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 35, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%

l'art. 40 bis " Valori dei livelli degli standard specifici di continuità del servizio "

SPECIFICI VALORI LIVELLI DEGLI STANDARD SPECIFICI relativi alla Continuità del Servizio:

Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

l'art. 40 ter " Valori dei livelli degli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio"

VALORI DEI LIVELLI DEGLI STANDARD GENERALI relativi alla Qualità Tecnica del Servizio:

"Per quanto riguarda gli Standard Generali di Qualità Tecnica del SII, e cioè dei seguenti Indicatori:

- a) Perdite idriche
- b) Interruzioni del servizio
- c) Qualità dell'acqua erogata
- d) Adeguatezza del sistema fognario
- e) Smaltimento fanghi in discarica
- f) Qualità dell'acqua depurata

Si rimanda alle modalità di determinazione dettate nella Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr. I valori degli standard ottenuti dal Gestore saranno pubblicati sul sito Internet del gestore.

Titolo VIII INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 41 - Casi di indennizzo automatico

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'40, comma 1, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

2. L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'articolo 15, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

2.a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

2.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;

2.c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Articolo 42 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

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

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi .

b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

Articolo 43 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

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

2. 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 ai sensi del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente articolo 42, comma 2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

3. Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

TITOLO IX – OBBLIGHI DI COMUNICAZIONI

Articolo 44 - Informazioni all'utente finale

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 del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.