



# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***SERVIZIO IDRICO INTEGRATO COMUNE DI SIRACUSA***

**Rev. 1 del 26/04/2018**

***(APPROVATA LUGLIO 2014 ED INTEGRATA CON DELIBERA ARERA N. 655/2015/R/IDR)***

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>4</b>
3.1	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	4
3.2	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	5
3.3	PARTECIPAZIONE .....	5
3.4	CORTESIA.....	6
3.5	EFFICACIA ED EFFICIENZA .....	6
3.6	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
<b>4</b>	<b>CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b> .....	<b>6</b>
4.1	CONDIZIONI GENERALI .....	6
4.2	DURATA DEL CONTRATTO.....	6
4.3	COMPETENZA TERRITORIALE.....	7
<b>5</b>	<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> .....	<b>7</b>
6.1	TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....	7
6.2	TEMPO DI ESECUZIONE ED ATTIVAZIONE DELLA PRESA .....	8
6.3	TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA .....	8
6.4	TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA.....	8
6.5	TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ.....	8
6.6	TEMPO DI RIATTIVAZIONE E SUBENTRO NELLA FORNITURA .....	8
6.7	TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	9
6.8	ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....	9
<b>7</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ NELL'ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	<b>9</b>
7.1	SPORTELLI: ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E ATTIVITÀ SVOLTE .....	9
7.2	GESTIONE RICHIESTE PER VIA TELEFONICA E/O CORRISPONDENZA GESTIONE DEL CALL CENTER.....	9
7.3	SPORTELLO ON-LINE.....	10
7.4	MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	10
7.5	GESTIONE DELLE UTENZE PARTICOLARI .....	10
7.6	PUNTUALITÀ NEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	11
7.7	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E AL TELEFONO.....	11
7.8	TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE E AI RECLAMI DEGLI UTENTI .....	12
<b>8</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> .....	<b>12</b>
8.1	LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE .....	12
8.1.1	<i>Modalità di addebito e fatturazione</i> .....	12
8.1.2	<i>Tempo per l'emissione della fattura</i> .....	12
8.1.3	<i>Periodo di riferimento della fattura</i> .....	13
8.1.4	<i>Periodicità di fatturazione</i> .....	13
8.1.5	<i>Modalità e strumenti di pagamento</i> .....	13
8.1.6	<i>modalità per la rateizzazione dei pagamenti</i> .....	14
8.2	TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE .....	14
8.3	TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE .....	14
8.4	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....	15
8.4.1	<i>Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica</i> .....	15
8.4.2	<i>Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione</i> .....	15
8.4.3	<i>Tempo di rettifica di fatturazione</i> .....	15
8.5	RITARDATO PAGAMENTO PER MOROSITÀ.....	16
8.6	VERIFICA DEL CONTATORE .....	17
8.6.1	<i>tempo di intervento per la verifica del contatore su richiesta del cliente</i> .....	17
8.6.2	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore</i> .....	17
8.7	VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE .....	17
8.7.1	<i>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</i> .....	17
<b>9</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	<b>18</b>

9.1	CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA .....	18
9.2	TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI .....	18
9.3	DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE .....	18
9.4	PRONTO INTERVENTO .....	18
9.4.1	<i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento .....</i>	<i>18</i>
<b>10</b>	<b>COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI CUI AI PARAGRAFI PRECEDENTI .....</b>	<b>19</b>
<b>11</b>	<b>SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE .....</b>	<b>19</b>
<b>12</b>	<b>INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....</b>	<b>19</b>
12.1	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DELLA SOCIETÀ .....	19
12.2	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI .....	20
<b>13</b>	<b>LA TUTELA .....</b>	<b>20</b>
13.1	LA GESTIONE DEI RECLAMI .....	20
13.2	INDENNIZZI .....	21
<b>14</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>21</b>
<b>15</b>	<b>STANDARD GENERALI E SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI (DEL. 655/2015 - ALL. A, TAB.6 E S.M.I.).....</b>	<b>23</b>

## **1 PREMESSA**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" Essa, altresì, è stata integrata con le disposizioni della Delibera ARERA N. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante dei contratti di fornitura, stipulati tra Gestore e singoli Utenti. Indica, inoltre, le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e le relative risposte da parte del Gestore.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, alle seguenti utenze:

- Utenze domestiche;
- Utenze extra-domestiche private e pubbliche: artigianali, commerciali, scuole, caserme, edifici pubblici, industrie etc.

Per il servizio di fognatura agli scarichi che hanno effettivo recapito nella pubblica fognatura;

Per il servizio di depurazione alla depurazione delle acque reflue

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore, si impegna a rispettare, assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti: i cittadini-utenti sanno che cosa possono e devono attendersi dal Gestore, il Gestore sa che cosa deve garantire agli utenti.

La presente Carta è soggetta a revisione. Le revisioni che saranno apportate alla Carta dovranno essere comunicate al Comune di Siracusa e portate a conoscenza degli utenti tramite gli strumenti informativi adottati dal Gestore.

Il Gestore rende disponibile all'Utente la Carta dei Servizi, oltre che al momento della stipula del contratto, anche su richiesta dell'utente.

## **2 PRESENTAZIONE**

La società a cui è affidata la gestione – il "Gestore" – ha per scopo l'espletamento del Servizio Idrico Integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili, di fognatura del Comune di Siracusa e di depurazione delle acque reflue del Comune di Siracusa, Floridia e Solarino.

Il Comune ha autorizzato il Gestore, per tutta la durata della gestione, ad utilizzare le fonti di approvvigionamento idrico del comune nonché il suolo ed il sottosuolo pubblico per l'alimentazione dell'acquedotto e per la collocazione delle opere, degli impianti e delle tubazioni occorrenti per la distribuzione dell'acqua potabile e per la raccolta delle acque di scarico.

## **3 PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Gestore, basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi fondamentali:

### **3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare

attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

### **3.2 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In questi casi Il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza e darne preventiva comunicazione.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- Guasti
- Manutenzioni necessari al corretto funzionamento e a garanzia della qualità e sicurezza del servizio
- Cause di forza maggiore

Qualora si verificano interruzioni per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati o per crisi idrica, il gestore, oltre ad attivare, in conformità alle procedure previste nel "Piano di gestione delle interruzioni del servizio" presentato al Comune di Siracusa, servizi sostitutivi di emergenza, provvede a darne comunicazione al Comune ed agli utenti interessati tramite i media, gli organi di stampa, la rete internet ed altre forme di pubblicità ritenute opportune.

### **3.3 PARTECIPAZIONE**

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda. Il Gestore garantisce la partecipazione dell'Utente nelle diverse fasi del servizio in modo che:

- L'utente possa verificare la corretta erogazione del servizio
- Utente e Gestore possano collaborare per migliorare il servizio

A tale scopo l'Utente:

- Può presentare reclami, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento di servizio;
- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge n.241/90e dalla L.R. n. 10/91 e s.m.i.

Per gli aspetti di relazione con gli utenti, la Società' garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture attraverso la divulgazione di appositi documenti che descrivono, per ogni servizio, i nominativi delle persone di riferimento per ogni fase del servizio. La Società' istituirà un call - center attivo con apposito numero verde dalle ore 9.00 alle ore 18.00 tutti i giorni della settimana.

I dipendenti sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con l'utente, esibendo, all'occorrenza, il proprio tesserino di riconoscimento.

Per informare l'utenza su nuovi servizi e attività la Società' può inviare al domicilio degli utenti, assieme alla bolletta, un periodico concepito come servizio a favore dei consumatori.

### **3.4 CORTESIA**

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, attraverso apposite sessioni di formazione e continua sensibilizzazione dei propri collaboratori.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo chiare spiegazioni e la documentazione di supporto appositamente predisposta.

Per gli aspetti di relazione con gli utenti, i dipendenti sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con l'utente sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Il Gestore garantisce l'identificabilità del personale preposto al front office con i cartellini "segna nome".

### **3.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso l'obiettivo fondamentale è rappresentato dall'impegno ad un continuo soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

### **3.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il gestore si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti. A tale scopo il Gestore provvede alla razionalizzazione ed alla semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative in vigore, gli adempimenti richiesti agli Utenti e fornendo inoltre la massima informazione su detti adempimenti.

## **4 CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile e del servizio di fognatura e depurazione in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione.

### **4.1 CONDIZIONI GENERALI**

Il Gestore si impegna a fornire il servizio idrico per tutto l'anno solare in corso all'atto della sottoscrizione, a condizione che non si verifichino diminuzioni o esaurimento di falde acquifere o di altre fonti di approvvigionamento.

Con la sottoscrizione del contratto l'utente accetta norme e condizioni stabilite dal vigente Regolamento d'utenza, in particolare, quelle relative ai compensi per le varie prestazioni e quelle tariffarie, tenendo presente che tali compensi e tariffe - nel rispetto delle norme - possono essere suscettibili di aggiornamenti.

### **4.2 DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto è annuale, decorre dalla data di stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno. Salvo ricorrano gli estremi per una risoluzione da parte del Gestore per morosità o per contravvenzione agli obblighi contrattuali da parte dell'Utente o per disdetta scritta da parte di questi, il contratto si intende rinnovato tacitamente a tutto il 31 dicembre dell'anno successivo e così di seguito. A tutti gli effetti si considera la data del timbro postale se la

disdetta viene spedita con lettera raccomandata, ovvero la data di registrazione al protocollo se la disdetta viene spedita per posta ordinaria o prodotta direttamente allo sportello. Nella comunicazione di disdetta il Cliente dovrà indicare il recapito al quale dovrà essere inviata la chiusura contabile dell'utenza. Al Cliente verranno fatturati i consumi registrati dal contatore fino alla rimozione dello stesso.

### **4.3 COMPETENZA TERRITORIALE**

Per ogni controversia dipendente dal contratto vige la competenza esclusiva del Foro di Siracusa.

## **5 DEFINIZIONI**

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **Autorità:** sono i Comuni medesimi, il Comitato per la Vigilanza sull'uso delle risorse idriche e ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);
- **Servizio Idrico Integrato (SII):** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- **Gestore:** è la Società di gestione del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dei Comuni;
- **Utente:** è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete;
- **Utenti particolari:** sono i portatori di handicap, gli anziani oltre i 70 anni, gli extracomunitari, gli indigenti e i malati gravi. Le ultime due categorie devono essere segnalate dai servizi sociali o dalle relative A.S.P. dei Comuni di appartenenza;
- **Contratto di utenza:** è il contratto di fornitura che l'utente stipula con il gestore;
- **Definizione del contratto:** si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento per la gestione del servizio di distribuzione di acqua potabile, del servizio di fognatura e depurazione;
- **Completamento dell'intervento:** si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- Nella nozione di "causa di forza maggiore" rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi, ecc.;
- Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni lavorativi e in ogni caso quelli stabiliti dall'ARERA.

## **6 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **6.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE**

Il tempo di preventivazione è il tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della richiesta di erogazione del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, completa di tutta la documentazione necessaria, da parte dell'Utente, ed il momento in cui il preventivo è messo a sua disposizione. Qualora la richiesta di utenza presenti carenze documentali, il Gestore richiederà l'integrazione della documentazione tramite e-mail, telefono o comunicazione scritta ed il tempo di preventivazione rimarrà sospeso e riprenderà a decorrere a partire dalla data dell'avvenuta integrazione a completamento della documentazione stessa. Nel caso di preventivazione di

lavori complessi i tempi saranno quelli stabiliti dell'ARERA a seconda della complessità e comunicati al Cliente.

Tempo massimo:

- a. Preventivazione per lavori senza sopralluogo: 10 giorni;
- b. Preventivazione per lavori con sopralluogo: 20 giorni.

## **6.2 TEMPO DI ESECUZIONE ED ATTIVAZIONE DELLA PRESA**

Il tempo di esecuzione ed attivazione della presa è il tempo intercorrente tra la data di accettazione, formalizzata tramite pagamento, del preventivo da parte dell' Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore. Il tempo di esecuzione si intende sospeso in tutti quei casi in cui è richiesta una autorizzazione di terzi a qualunque titolo e riprenderà a decorrere dal momento in cui tale autorizzazione sarà stata concessa e portata a conoscenza del Gestore, purché l'autorizzazione sia richiesta entro 30 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione è comunicato al Cliente sulla base dei tempi stabiliti dell'ARERA per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo massimo:

- a. esecuzione allaccio idrico semplice : 15 giorni;
- b. esecuzione allaccio idrico complesso : 30 giorni

## **6.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

E' il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura da parte del Cliente e la data di effettiva attivazione della fornitura stessa da parte del Gestore.

Tempo massimo: 5 giorni

## **6.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA**

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della disattivazione della fornitura da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente che ne abbia la titolarità, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna.

Tempo massimo: 7 giorni.

## **6.5 TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ**

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

Tempo massimo: 2 giorni feriali

## **6.6 TEMPO DI RIATTIVAZIONE E SUBENTRO NELLA FORNITURA**

E' 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.

Tempo massimo:

- attivazione/subentro nella fornitura senza modifiche al misuratore: 5 giorni;
- attivazione/subentro nella fornitura con modifiche al misuratore: 10 giorni.



## **6.7 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA**

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del Cliente e la data di attivazione della fornitura.

La voltura avviene a titolo gratuito qualora, nel caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, richieda la voltura del contratto d'utenza in proprio favore.

Tempo massimo: 5 giorni

## **6.8 ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricezione del provvedimento di autorizzazione allo scarico da parte del Ente competente e l'ultimazione dei lavori di competenza del Gestore, misurato in giorni lavorativi. Tale tempo si intende sospeso in tutti quei casi in cui è richiesta una autorizzazione di terzi a qualunque titolo e riprenderà a decorrere dal momento in cui tale autorizzazione sarà stata concessa e portata a conoscenza del Gestore.

L'esecuzione dell'allaccio è, comunque, subordinata al rispetto da parte del Cliente di modalità, disposizioni e adempimenti previsti dal Regolamento del Servizio di Fognatura, a cui si rinvia.

Tempo massimo:

- esecuzione allaccio fognario semplice: 20 giorni;
- esecuzione allaccio fognario complesso: 30 giorni.

## **7 STANDARD DI QUALITÀ NELL'ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO**

### **7.1 SPORTELLI: ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E ATTIVITÀ SVOLTE**

Il Gestore garantisce il seguente orario di apertura degli sportelli:

- dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30 (dal lunedì al giovedì)
- dalle ore 8:30 alle ore 12:30 (venerdì)

Lo sportello della Società è al seguente indirizzo: Viale Santa Panagia, 141/E Siracusa  
Allo sportello vengono espletati normalmente i seguenti procedimenti:

- richieste di informazioni e chiarimenti
- richieste preventivi per nuovi allacciamenti e/o spostamenti
- stipula contratti di utenza
- risoluzione dei contratti di utenza
- effettuazione di variazioni nei contratti di utenza
- richieste di verifica contatori
- rateizzazioni
- assistenza alle utenze condominiali
- pagamenti a mezzo contanti, assegni, carte di credito o bancomat.

### **7.2 GESTIONE RICHIESTE PER VIA TELEFONICA E/O CORRISPONDENZA GESTIONE DEL CALL CENTER**

Il gestore disporrà di un call-center attivo 35 ore settimanali da lunedì a venerdì, il cui orario sarà indicato sul sito web del gestore.

Nel call-center l'utente può:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri;
- sollecitare preventivi per nuovi allacciamenti o spostamenti;
- comunicare la lettura del proprio contatore.

Le medesime pratiche possono essere espletate per corrispondenza .

Il Gestore assicura canali di contatto con la clientela oltre che agli sportelli anche attraverso il proprio servizio call center , il sito web e numero verde.

### **7.3 SPORTELLO ON-LINE**

La Società offre agli utenti la possibilità di richiedere o effettuare direttamente, attraverso Internet o SMS, alcune operazioni, utilizzando lo SPORTELLO ONLINE .

Attraverso lo SPORTELLO ONLINE, l'utente può:

- Effettuare una richiesta
- Visualizzare lo stato delle proprie pratiche (anche via SMS)
- Visualizzare i termini del proprio contratto di somministrazione e profilo tariffario
- Verificare il pagamento delle proprie bollette
- Seguire l'andamento dei propri consumi
- Comunicare l'autolettura del contatore
- Effettuare pagamenti tramite Internet.

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

la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza , gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito internet consente altresì all'utente 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.

### **7.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- Preferibilmente tramite domiciliazione bancaria;
- presso gli uffici postali di tutto il territorio nazionale;
- presso gli sportelli degli istituti bancari convenzionati;
- presso gli sportelli della Società in orari consultabili sul sito internet.

Il pagamento degli oneri di contratto o di altre prestazioni accessorie può essere effettuato anche a mezzo addebito in bolletta previa accettazione dell'ufficio competente.

### **7.5 GESTIONE DELLE UTENZE PARTICOLARI**

Le facilitazioni minime previste sono:

- tempi di attesa ridotti per diversamente abili ;
- tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per diversamente abili e malati gravi di almeno 1\3 più rapidi di quelli fissati nei paragrafi 6.2, 6.3, 6.8 per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura, per l'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura;
- -tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario di 15 giorni di calendario.

La Società garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

La Società pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali sito internet, linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e coinvolgimento delle principali associazioni di utenti e disabili.

## **7.6 PUNTUALITÀ NEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati sia del Gestore che dall'Utente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per l'effettuazione di sopralluoghi o interventi ai fini di allacciamenti, attivazioni o riattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura (pressione).

La fascia di puntualità per gli appuntamenti, intesa come l'ora di inizio e l'ora di fine per l'appuntamento concordato, è stabilita in 3 ore.

L'utente deve assicurare la propria disponibilità a ricevere l'operatore Società per tutta la fascia di puntualità concordata.

L'appuntamento concordato può essere disdetto con un preavviso comunicato all'utente di almeno 24 ore rispetto alla fascia di puntualità concordata. Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento dei termini previsti dal presente documento.

Gli appuntamenti con i Clienti sono concordati in funzione della tipologia di intervento da effettuare come indica la determina 655/2015.

Viene altresì indicata la fascia oraria massima di disponibilità richiesta al Cliente al fine di contemperare le esigenze organizzative del Gestore con quelle personali del Cliente.

Tempo massimo per l'appuntamento concordato : Tempo massimo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta da parte del Cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento: 7 giorni.

## **7.7 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E AL TELEFONO**

Il tempo di attesa allo sportello fisico è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Il tempo medio di attesa agli sportelli : 20 minuti.

Il tempo massimo: 60 minuti

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di esercizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa prevista nella Carta.

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

- tempo medio di attesa al telefono: 120 secondi
- tempo massimo 240 secondi

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di esercizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici.

## **7.8 TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE E AI RECLAMI DEGLI UTENTI**

L'utente può inoltrare al Gestore richieste di informazioni scritte e presentare reclami.

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni **lavorativi**, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami è, invece, il tempo massimo, misurato in giorni **lavorativi**, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici del Gestore e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

Il tempo massimo di risposta motivata a richieste scritte o reclami è fissato in 30 giorni **lavorativi**.

La risposta motivata deve contenere l'indicazioni contenute nell art. 50 della determina 655/2015.

## **8 STANDARD DI QUALITÀ NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **8.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE**

#### **8.1.1 Modalità di addebito e fatturazione**

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui al comma 8.1.3, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale, opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base dei consumi stimati. Nel 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 alla precedente lettera a. e b., dati di consumo stimati

Il gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione 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 variazione tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Nel caso di impossibilità di accesso alla lettura per assenza dell'utente viene lasciata una cartolina per l'autolettura numerata progressivamente; deve essere cura dell'utente procedere all'autolettura e darne comunicazione al Gestore entro 7 giorni.

L'utente può comunicare l'autolettura, secondo le seguenti modalità:

- consegna presso lo sportello utenti
- telefonicamente presso il call-center, con le modalità previste dall'operatore
- mediante lo sportello on-line sul sito internet
- Tramite i mezzi indicati sul proprio sito web ( sms, whatsapp ecc)

#### **8.1.2 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.

L'indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

### **8.1.3 Periodo di riferimento della fattura**

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 nel rispetto degli obblighi di cui al successivo comma 8.1.4.

Il vincolo non viene applicato con riferimento:

- alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a 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;
- alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

### **8.1.4 Periodicità di fatturazione**

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- minimo 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- minimo 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- minimo 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- minimo 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione di quanto sopra, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:

- utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui sopra.

### **8.1.5 Modalità e strumenti 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:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità

### **8.1.6 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il gestore è tenuto a garantire 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 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente comma 8.1.4.

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

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione di cui sopra, non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
- 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.

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.

## **8.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE**

Il gestore garantisce idonea pubblicità ad ogni variazioni tariffaria utilizzando i mezzi a propria disposizione, pubblicandole sul sito internet e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

## **8.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE**

Le informazioni in bolletta sono espresse in forma chiara e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta scritta degli interessati è garantita la possibilità di indirizzare la bolletta ad altro recapito.

## **8.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

Le rettifiche di fatturazione riguarderanno difformità nell'applicazione tariffaria (composizione nucleo familiare, tipologia di tariffa ad uso domestico, commerciale, ecc.) oppure differenze nella lettura del contatore.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziate dal Gestore tali difformità, l'individuazione e correzione delle stesse da parte del Gestore avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza il Gestore accetterà la segnalazione ed eseguirà, in alternativa, le seguenti operazioni:

- annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente qualora non sia necessario una specifica verifica o sopralluogo,
- oppure effettuare opportune verifiche.

In questo caso i termini di pagamento della bolletta non scaduta alla data della segnalazione, vengono sospesi fino a quando l'utente non viene messo al corrente dell'esito della verifica. Verrà riemessa una nuova fattura che verrà inviata o consegnata all'utente.

### **8.4.1 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

Qualora la verifica evidenzia 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'Articolo 67 della Delibera 655/2015 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 67 della Delibera 655/2015 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto previsto dal precedente, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

### **8.4.2 Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione**

Nel caso vengano segnalati dal Cliente errori nella fatturazione, il Gestore provvede alla tempestiva correzione previo accertamento e verifica eventualmente anche in loco. Il tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il tempo massimo intercorrente tra il giorno di ricevimento della richiesta di rettifica e la data di invio della risposta motivata scritta al Cliente.

Tempo massimo: 30 giorni

### **8.4.3 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 8.1.8, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Tempo massimo: 60 giorni

## **8.5 RITARDATO PAGAMENTO PER MOROSITÀ**

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi moratori calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento per la Gestione del Servizio Idrico Integrato. Trascorsi 30 giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, si potrà provvedere a costituire in mora l'utente, mediante raccomandata a.r.

In caso di morosità persistente oltre i 30 giorni di calendario dalla costituzione in mora è prevista la limitazione della fornitura.

Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, entro i successivi 30 giorni si potrà sospendere il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso.

L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento. Tale dimostrazione dovrà risultare attraverso copia attestante l'avvenuto pagamento, da presentarsi presso uno degli sportelli attivi nel territorio comunale.

Ai fini di una maggior tutela gli utenti a basso reddito potranno richiedere forme di rateizzazione di pagamento.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato l'intero debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso, la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento.

Le penali relative alla chiusura e/o riapertura del contatore sono esplicitate nella relativa tabella e verranno addebitate sulla prima bolletta emessa successivamente alle operazioni di chiusura o riapertura.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- Nei giorni prefestivi o festivi
- In pendenza di verifiche dei consumi per controversie sorte prima della messa in mora.

In particolare l'utente dovrà riconoscere al Gestore:

- entro 30 giorni di ritardo, un interesse di mora annuo calcolato pro-die pari a 2,5 punti percentuali oltre il tasso EURIBOR a tre mesi base 360 giorni, rilevato al 1°giorno lavorativo del trimestre, sull'importo totale della bolletta;
- dal 31-esimo al 90-esimo giorno di ritardo, una penale fissa a titolo di recupero crediti pari al 3,5% dell'importo totale della bolletta e un'ulteriore indennità di mora pro-die del 3,5% oltre il tasso EURIBOR a tre mesi base 360 giorni, rilevato al primo giorno lavorativo del trimestre sull'importo totale della bolletta;
- oltre i suddetti 90 giorni e sino al pagamento del dovuto, una penale fissa a titolo di recupero crediti pari al 5% dell'importo totale della bolletta e un'ulteriore indennità di mora pro-die del 4,2% oltre il tasso EURIBOR a tre mesi base 360 giorni, rilevato al primo giorno lavorativo del trimestre sull'importo totale della bolletta;
- il pagamento di tutte le spese eventualmente sostenute per il recupero delle somme dovute, ivi incluse eventuali spese di chiusura e riallaccio della presa.

L'utente che non avesse ricevuto la bolletta o l'avesse smarrita, potrà procurarsene il duplicato direttamente presso gli uffici del Gestore che lo rilascerà gratuitamente, ferma restando la regolare scadenza di pagamento. Gli eventuali reclami in corso, salvo la previsione del paragrafo precedente, non sospendono l'obbligo per l'utente di effettuare i pagamenti scaduti ed i successivi. Nel caso di reclamo accolto positivamente, non verrà applicata alcuna mora.



## **8.6 VERIFICA DEL CONTATORE**

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e certificati e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

Il Cliente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore che il gestore deve effettuare entro il termine previsto al punto 8.6.1.

Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio del Gestore, quest'ultimo deve sostituire il contatore con uno nuovo, previo avviso all'utente, che comunque dovrà pagare la fattura.

Solo quando si evidenziasse il non corretto funzionamento del contatore, i costi del controllo sono a carico del Gestore, che provvederà a rimuovere con tempestività a sua cura e spese le cause del disservizio e a rimborsare al Cliente gli importi fatturati in eccesso. Il Gestore comunicherà al Cliente, unitamente alla risposta contenente l'esito della verifica, la data in cui intenderà procedere alla sostituzione.

Nel caso, invece, che il reclamo risulti infondato e che la verifica abbia accertato il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza del 5 % in più o in meno, saranno a carico del Cliente i costi del controllo, le spese di spedizione e del contatore sostitutivo.

### **8.6.1 tempo di intervento per la verifica del contatore su richiesta del cliente**

Il tempo di intervento per la verifica è quello intercorrente fra il giorno di ricevimento della richiesta di verifica del contatore e la data di intervento sul misuratore stesso da parte del gestore. Tempo massimo: 10 giorni.

Diversamente, per misuratore non accessibile, il gestore provvederà a concordare con l'utente un appuntamento per la verifica entro 7 gg dalla sua richiesta

### **8.6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

La comunicazione dell'esito della verifica avverrà:

- entro 10 giorni dalla conclusione della verifica, se effettuata in loco;
- entro 30 giorni dalla conclusione della verifica, se effettuata in laboratorio.

## **8.7 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete al contatore. Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente. Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve provvedere a risolvere il problema. Il Gestore comunica comunque per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni lavorativi.

### **8.7.1 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del Cliente e la data di effettivo intervento da parte del Gestore. Nel caso in cui, in seguito alla verifica, il livello di pressione risultasse nella norma il costo dell'intervento sarà addebitato, in bolletta, al Cliente.

L'esito della verifica deve essere comunicato al Cliente entro 10 giorni dall'effettuazione della verifica stessa.

Tempo massimo: 10 giorni

## **9 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

### **9.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA**

L'impegno del Gestore è di fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni o interventi programmati necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Ove necessario vengono fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopraesposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 48 ore, sarà attivato un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

### **9.2 TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI**

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, la Società avviserà gli utenti attraverso mezzi di comunicazione idonei, a seconda dell'entità degli interventi (manifesti, radio, stampa, televisione), almeno 48 ore prima, salvo l'ottenimento di autorizzazioni o nulla osta da enti esterni. L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

### **9.3 DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE**

Le interruzioni programmate non avranno durata superiore alle 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni particolari.

### **9.4 PRONTO INTERVENTO**

#### **9.4.1 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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 medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Tali segnalazioni sono valide ai fini del computo del tempo massimo esclusivamente quando effettuate mediante servizio I.V.R. (Interactive Voice Response), sito WEB, Fax o mediante l'apposito modulo presso gli uffici aziendali.

Tempo massimo: 3 ore

Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24. Il servizio di reperibilità è reso noto consultando l'elenco telefonico o il sito web del Gestore.

In ogni caso i tempi di gestione dell'intervento saranno funzionali a criteri di efficienza di efficacia ed economicità.

## **10 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI CUI AI PARAGRAFI PRECEDENTI**

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni lavorativi.

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni indicate non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità del Gestore; in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

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

Nel caso in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

## **11 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE**

Il Gestore effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

## **12 INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

### ***12.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DELLA SOCIETÀ***

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso della Società che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n°241. In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- internet;
- ufficio informazioni;
- bollette;
- organi di informazione (TV, stampa)
- opuscoli informativi;
- campagne promozionali.

Utilizzando tali strumenti, il gestore si impegna a:

- mettere a disposizione di tutti gli utenti la Carta del servizio idrico integrato;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, su richiesta dell'utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
  - durezza totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di calcio;
  - concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
  - nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
  - ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;
  - Cloruri in mg/l di Cl.
- rendere noto agli utenti, attraverso il sito web le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti;
- rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dai Comuni per gli usi non potabili dell'acqua erogata (sito web);
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di eventuali pagamenti rateizzati (sito web);
- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare, la Società è tenuta a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti dello scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- 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 relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;
- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## **12.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI**

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art. 13 della legge 196\03 e del Regolamento Europeo n. 679/2018 (GDPR)

## **12.3 LA GESTIONE DEI RECLAMI**

Contestualmente alla presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso, relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'azienda

possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Viene assicurata risposta scritta alle richieste ed a reclami scritti dei Clienti:

Tempo massimo: 30 giorni.

Il Gestore ha attivato una procedura di gestione dei reclami per cui ogni utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta (avvalendosi eventualmente della modulistica a disposizione presso lo sportello utenti ovvero modello scaricabile dal sito internet, via fax, e-mail, sito web o fatto verbalmente di persona presso lo sportello stesso. Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere il modulo apposito da far sottoscrivere all'utente.

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

Il Gestore procede a dare una risposta motivata e si impegna a fornire i tempi entro i quali provvede alla rimozione delle irregolarità, nel caso in cui esse vengano riscontrate, entro i tempi indicati al paragrafo 7.8.

#### **12.4 INDENNIZZI**

A fronte del mancato rispetto da parte del Gestore dei livelli specifici di qualità, riassunti in Tabella 1, è previsto automaticamente un indennizzo nella misura riportata in Tabella 2. Gli indennizzi sono corrisposti mediante detrazione dall'importo addebitato al massimo entro la seconda fatturazione utile successiva.

Nel caso in cui l'indennizzo automatico superi l'importo della fattura, sarà evidenziato il credito residuo e detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo non è dovuto nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- qualora il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti;
- qualora sia già stato corrisposto l'indennizzo nell'anno solare per il medesimo livello specifico;
- qualora non sia possibile identificare l'utente finale per carenza di informazioni.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

### **13 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 Aprile 1999 e alle prescrizioni della Delibera ARERA N. 655/2015, recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato".

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella medesima carta.

Le revisioni e gli aggiornamenti potranno essere effettuati in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, alla adozione di standard migliorativi.

14 STANDARD GENERALI E SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI (DEL. 655/2015 - ALL. A, TAB.6 E S.M.I.)

**TABELLA 1**

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico 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 massimo di preventivazione per allaccio fognario 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 massimo 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 massimo 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 massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni <b>feriali</b>	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 massimo 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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
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
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	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
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 prestazioni



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
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 <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per 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
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	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
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	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
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	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