

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AMBITO TERRITORIALE di

Genova – ATO Centro Est

GESTORE UNICO: IRETI S.p.A.

Società Operative Territoriali: AM.TER. S.p.A. – E.G.U.A. S.r.l. – Iren Acqua S.p.A. – Iren Acqua Tigullio S.p.A. – Società dell'Acqua Potabile S.r.l.

Carta aggiornata sulla base delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente (ARERA)

- Deliberazione 655/2015/R/IDR – Qualità contrattuale (RQSII)
- Deliberazione 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTI)

Sommario

1. PREMESSA.....	4
1.1 Contenuti della Carta.....	4
2. PRINCIPI GENERALI.....	6
3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	8
1.1 Sportelli fisici.....	8
1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici.....	9
1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza.....	9
1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico.....	10
1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	10
1.6 Procedure di reclamo.....	10
1.7 Risposta motivata ai reclami scritti.....	11
1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie.....	12
1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo.....	12
1.10 Associazioni dei consumatori.....	12
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	12
2.1 Tempo di preventivazione.....	12
2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza.....	13
2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura.....	14
2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità.....	14
2.5 Tempo di esecuzione della voltura.....	14
2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	15
2.7 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità-sospensione della fornitura.....	16
2.8 Verifica tecnica sui misuratori.....	16
2.9 Verifica del livello di pressione.....	17
2.10 Appuntamenti concordati.....	17

2.11	Pronto Intervento.....	18
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE		19
3.1	Servizio di lettura dei consumi e fatturazione.....	19
3.2	Applicazione della tariffa.....	20
3.3	Fatturazione.....	20
3.4	Modalità e strumenti di pagamento.....	21
3.5	Interessi di mora.....	21
3.6	Rettifica di fatturazione.....	21
3.7	Perdite occulte.....	22
3.8	Ricostruzione dei consumi.....	22
3.9	Deposito cauzionale	22
SEZIONE IV GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....		23
4.1	Continuità del servizio	23
4.2	Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)	23
4.3	Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2).....	23
4.4	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3).....	23
4.5	Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna.....	24
4.6	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	24
SEZIONE V INDENNIZZI AUTOMATICI.....		25
5.1	Indennizzi Automatici	25
ALLEGATO 1_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI.....		27
ALLEGATO 2_ STANDARD GENERALI		29
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO.....		30
ALLEGATO 4_ NUMERI UTILI.....		34
ALLEGATO 5_ UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI		37

1. PREMESSA

La presente Carta è stata redatta di concerto tra Città Metropolitana di Genova – Direzione Ambiente – Ufficio Servizio Idrico Integrato - Ireti S.p.A., in qualità di gestore unico del servizio idrico integrato sul territorio della Città Metropolitana di Genova e le Associazioni dei Consumatori riconosciute di cui all'elenco della Regione Liguria.

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito “Carta”, rappresenta il documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Il **Servizio Idrico Integrato** (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti ed Ambiente (di seguito “ARERA”), con particolare riferimento alla delibera 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 – Qualità contrattuale (RQSII) ed alla Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) e loro successive modifiche ed integrazioni.

IRETI è la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Centro Est della Città Metropolitana di Genova , che opera anche attraverso le società operative territoriali Amter S.p.A., E.G.U.A. S.r.l., IREN Acqua S.p.A, IREN Acqua Tigullio S.p.A. e Società dell'Acqua Potabile S.r.l., di seguito tutte denominate “**Gestore**”,

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore e delle società operative territoriali sono disponibili sui rispettivi siti internet.

1.1 Contenuti della Carta

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti finali contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti finali;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;

- specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 5.1 "Indennizzi automatici".

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015, avente ad oggetto: "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) , alla deliberazione n.218/2016/R/IDR avente ad oggetto "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale, nonché alla deliberazione ARERA n.917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché alle loro eventuali successive modifiche ed integrazioni.

La presente Carta del servizio é aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ATO e/o dal Gestore.

La Carta approvata é resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

2. PRINCIPI GENERALI

Il Gestore nell'erogare i servizi fa propri i seguenti principi.

Eguaglianza

Tale principio garantisce il rispetto, in eguale misura, dei diritti degli Utenti e di non discriminazione verso gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

E' inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Particolare attenzione è prestata, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Partecipazione

L'Utente singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegati, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte sulle proprie problematiche.

Sono favoriti il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisite periodicamente le valutazioni dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Cortesia

I rapporti con l'Utente sono basati sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti del Gestore sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La redazione dei messaggi da parte del Gestore deve essere improntata alla massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli utenti.

Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento di utenza del servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore). Il Regolamento di cui sopra è scaricabile anche dal sito della Città Metropolitana di Genova (sotto la voce Servizio Idrico Integrato – ATO Centro Est – Atti e Provvedimenti – Regolamenti),

Qualità e tutela dell'ambiente

La tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente deve essere assicurata dal Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, nei limiti della propria competenza,.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001).

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto da parte del Gestore delle disposizioni di cui al Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679 (GDPR).

3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

E' obbligo del Gestore di rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale degli Utenti e all'A.T.O.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1 e 1bis. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di penale da parte dell'A.T.O. e/o di sanzione da parte dell'ARERA a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi, al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e dello svolgimento di adempimenti a carico dell'Utente.

I termini fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non è garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Deliberazione ARERA 655/2015 sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

1.1 Sportelli fisici

Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, 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 preventivo per l'esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del contatore e del livello di pressione.

L'elenco degli sportelli, l'ubicazione e rispettivi orari di apertura sono riportati nell'Allegato 5. Il Gestore provvede a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura.

E' obbligo del Gestore di rendere edotti gli utenti dei giorni, degli orari di apertura e ubicazione degli sportelli, indicando i dati sia nelle bollette sia mediante pubblicazione sul proprio sito internet. In casi particolari, il Gestore deve rendersi disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti in orario di lavoro.

1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente fisicamente si presenta allo sportello ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

- *Tempo medio di attesa: 20 minuti*
- *Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio)*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

E' obbligo del Gestore ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza.

1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza

E' garantito agli Utenti un **servizio telefonico** (Servizio Utenti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a fornire il proprio codice identificativo.

Gli sportelli telefonici soddisfano la richiesta d'informazioni e lo svolgimento di pratiche relative a: contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.

Il riferimento al numero verde e agli orari di apertura è riportato nell'Allegato 4.

Il Gestore fornisce all'Utente, 24 ore su 24, la possibilità di fornire autolettura, tramite servizio telefonico automatico e/o sito internet.

Dal sito è possibile inoltre scaricare la Carta dei Servizi ed i Regolamenti, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche quali richiesta di preventivi, richiesta di attivazione del servizio, volture.

Indirizzo internet degli operatori del servizio idrico integrato dell'ambito:

AMTER: <http://www.amter.it/>

EGUA: <http://egua.it/>

IRETI e IREN ACQUA: <https://www.irenacqua.it/> (valido anche per Ireti S.p.A.)

IREN ACQUA TIGULLIO: <http://www.irenacquatigullio.it/>

SOCIETA' DELL'ACQUA POTABILE: <http://saponline.it/>

È consentito inoltre svolgere pratiche ricevute per corrispondenza all'indirizzo riportato nell'Allegato 4. L'Utente sarà contattato qualora manchino le informazioni fondamentali.

1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il servizio telefonico è offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente e quindi:

- Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12;
- Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12;
- Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Il Gestore risponde per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta, o maschera web disponibile sul sito internet) entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

L'indirizzo di posta è riportato nell'Allegato 4. Tutte le risposte devono riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

1.6 Procedure di reclamo

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Nell'home page del sito internet del Gestore o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o maschera web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono).

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo.

1.7 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore risponde, per iscritto ed in modo motivato, ai reclami scritti entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste al precedente art. 1.6.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie

Qualora, a seguito di reclamo dell'Utente, il Gestore non risponda entro il tempo standard o risponda in modo ritenuto dal primo non soddisfacente, è facoltà dell'Utente (fintanto non verrà reso obbligatorio dall'ARERA per la procedibilità giudiziaria come previsto) utilizzare strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione a) dal Gestore e dalle Società operative, per gli utenti aventi diritto, b) dall'ARERA , che dal 1 luglio 2018 offre agli utenti idrici il Servizio Conciliazione, se i relativi gestori avranno aderito alla fase sperimentale, c) EGA, ai sensi del vigente regolamento.

Il Gestore e le società operative pubblicizzeranno nelle risposte ai reclami gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione dei propri utenti.

1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo

Il gestore riconosce all'Utente, ricorrendone le condizioni:

- a) Bonus sociale idrico, ai sensi del Testo Integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI, Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, modificato e integrato con la deliberazione 5 aprile 2018, 227/2018/R/IDR)
- b) Bonus sociale idrico integrativo, determinato dall'Ente di Governo d'Ambito della Città Metropolitana di Genova.

1.10 Associazioni dei consumatori

Il Gestore e l'Ente di Governo di Ambito riconoscono l'importante ruolo a supporto dei consumatori svolto dalle associazioni. L'elenco delle associazioni dei consumatori iscritte ai sensi della legge regionale n.6 del 5 marzo 2012 è riportato all'indirizzo <https://www.regione.liguria.it/homepage/sicurezza-e-diritti2/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori.html>

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

2.1 Tempo di preventivazione.

E' il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (call center, posta, sportello fisico, maschera web) e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

- Preventivo senza sopralluogo : 10 giorni lavorativi;
- Preventivo con sopralluogo : 20 giorni lavorativi;

E' previsto un unico standard per i preventivi concernenti le richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne è data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenti a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Gestore sono i seguenti:

- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni è calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipulazione del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:

- Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione 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.

L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico ed, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata o fax dedicato (indicati nell'Allegato 4).

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

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

2.5 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale sarà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda sulla maschera web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio;
- b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura 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.

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;
- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 1.10

2.7 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità-sospensione della fornitura

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore può avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura prevede solleciti telefonici, solleciti scritti attraverso corrispondenza semplice, raccomandate di messa in mora o equivalenti, affidamento a società di recupero.

Nel caso in cui le modalità di sollecito utilizzate non inducano l'Utente al pagamento, il Gestore può effettuare la riduzione o, in caso di impossibilità tecnica, l'interruzione della fornitura; in ogni caso, prima della riduzione o interruzione della fornitura, il Gestore è tenuto all'invio preventivo di una raccomandata di messa in mora o modalità equivalente (es. PEC) nella quale è evidenziato il tempo massimo per effettuare il pagamento ed evitare la sospensione (30 giorni).

Al ricevimento della raccomandata di messa in mora, l'Utente può evitare la riduzione o l'interruzione della fornitura con il pagamento di quanto dovuto entro i termini stabiliti e la tempestiva presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, da inviare con i canali indicati chiaramente nella raccomandata di messa in mora.

Nel caso in cui la riduzione o l'interruzione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente può, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta o sospesa per morosità, da concludersi nel tempo massimo di 2 (due) giorni o naturali e consecutivi o lavorativi (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno feriale successivo.

In caso di errata riduzione o interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

In ottemperanza a quanto previsto dal DPCM 29 agosto 2016, in nessun caso è applicata la disalimentazione:

- a) agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) alle utenze relative ad attività di servizio pubblico, come individuate dall'Autorità per la regolazione, reti e ambiente in coerenza con gli altri settori dalla stessa regolati.

2.8 Verifica tecnica sui misuratori.

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

Il Gestore garantisce un tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore pari a 10 giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

La verifica del contatore è effettuata presso un laboratorio metrico autorizzato, preferibilmente situato nel territorio della Città Metropolitana di Genova o, in sua assenza, nel territorio della Regione Liguria.

Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore, al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

Qualora si verifichi che il misuratore sia installato in luogo non accessibile al Gestore e non sia presente l'Utente, il Gestore dovrà proporre all'Utente medesimo un appuntamento con data da concordarsi.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore ne comunica per iscritto all'Utente l'esito, garantendo un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e alla sostituzione del medesimo sono a carico del Gestore.

2.9 Verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui Gestore esercita l'azione.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

2.10 Appuntamenti concordati

Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora d'inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti s'impegnano ad essere presenti nel luogo stabilito.

Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

Tali prestazioni possono essere, ad esempio e a titolo non esaustivo:

- sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e/o fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;

□ attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;

□ verifica del misuratore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui avviene l'appuntamento.

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni.

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard.

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.

La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale è concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

2.11 Pronto Intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato riportato nell'Allegato 4, gratuito sia da rete fissa sia da rete mobile, con passaggio diretto ad un operatore.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

□ tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;

□ tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore.

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni concernenti le seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite copiose di acqua, ovvero anche lievi ma 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 esondazione e rigurgiti.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione sono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate nelle note in bolletta.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte ed attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

- a) per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 150 giorni solari
- b) per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento alle utenze dotate di misuratore non accessibile, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;

ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.

3.2 Applicazione della tariffa

I criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, sono rese note dal Gestore in modo chiaro e comprensibile.

La tariffa di fognatura è applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione è applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante, quale che sia il trattamento eseguito purché esso comporti dei costi di gestione; entrambe sono calcolate o in base al consumo idrico rilevato dal misuratore di portata o forfetariamente, se previsto.

3.3 Fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc.

I consumi medi annui concernono le ultime tre annualità.

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Deliberazione dell'ARERA n. 586/2012/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo stesso vale per eventuali conguagli.

E' garantito un tempo per l'emissione della bolletta non superiore a 45 giorni solari naturali e consecutivi o lavorativi, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.

3.4 Modalità e strumenti di pagamento

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di emissione della stessa. Se la scadenza cade in giorno festivo, la stessa è spostata al primo giorno successivo non festivo.

Sono garantite all'Utente modalità di pagamento differenziate da parte del Gestore; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, dove sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.

All'Utente è garantita la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno naturale consecutivo successivo alla scadenza della relativa bolletta.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento (T.U.R.) 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.

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

3.5 Interessi di mora

In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione degli interessi di mora stabiliti dal contratto ed indicati in bolletta.

Agli Utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle bollette, In applicazione del principio del Buon Pagatore, é applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il tasso di mora nella misura minima del tasso di interesse legale.

3.6 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori, in eccesso o in difetto, riconducibili a:

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del misuratore;
- perdite occulte accertate,

il Gestore provvede alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta scritta.

3.7 Perdite occulte

La Carta dei Servizi e il Regolamento di utenza stabiliscono il sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate in base alle disposizioni dei documenti medesimi, consultabili sul sito internet, unitamente alla relativa modulistica.

3.8 Ricostruzione dei consumi

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, 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 contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

3.9 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Forme sostituite al deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria e postale;
- pagamento tramite carta di credito.

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

SEZIONE IV GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

4.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione o la sospensione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

La Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare alla continuità del servizio acquedotto che vengono di seguito riportati. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1bis.

4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)

E' il tempo 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.

La durata massima della interruzione non deve superare le 24 ore.

4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)

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.

In caso di interruzioni superiori a 24 ore, è obbligo del Gestore attivare servizi sostitutivi entro le 48 ore dalla interruzione, ai sensi della Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII).

4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)

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. Il tempo minimo è fissato in 48 ore

il Gestore preavvisa gli Utenti interessati dall'interruzione tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantinaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli Utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole la comunicazione è effettuata mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

4.5 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore garantisce, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite minima giornaliera, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

Qualità dell'acque erogata

Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le bollette i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AREGA 586/2012/R/idr.

4.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza) .

Tali misure possono comprendere:

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

SEZIONE V INDENNIZI AUTOMATICI

5.1 Indennizzi Automatici

Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nell'Allegato 1.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

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

Per il solo indicatore specifico Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) la progressività dell'indennizzo segue le seguenti modalità

- a. qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

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

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero a danni o impedimenti provocati da terzi;

b. nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;

c. in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art. 1.6 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

ALLEGATO 1_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI

Indicatore	Tipologia Stan	Standard	Descrizione	Indennizz
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
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 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

ALLEGATO 1_bis STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII)

Indicatore	Tipologia standard	Standard	Descrizione	Indennizzo automatico base
S1	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata	30 euro
S2	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	30 euro
S3	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	30 euro

ALLEGATO 2_ STANDARD GENERALI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
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 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 la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
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 la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, ces:	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

ALLEGATO 3_GLOSSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 di regolazione per Energia, Reti e l'Ambiente (ARERA).

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

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

Cassa è la Cassa per i Servizi Energetici Ambientali;

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del contatore;

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;

contatore accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

contatore non accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

contatore parzialmente accessibile è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;

contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente 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;

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;

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

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

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

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, 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, 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;

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

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

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

tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

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.

ALLEGATO 4_NUMERI UTILI

IRETI spa	
Indirizzo	Sede Legale: Strada Provinciale n. 95 per Castelnuovo Scrivia -Tortona (AL) Principali sedi operative: <ul style="list-style-type: none"> - Genova, Via Piacenza, 54 - Cogoleto, P.zza Caduti di Nassiriya, 3 - Chiavari, Viale Millo, 92 - Rapallo, Via Torino - Rossiglione, Via Caduti Libertà
Società operative	IREN Acqua SpA Via SS. Giacomo e Filippo, 7 16122 Genova IREN Acqua Tigullio SpA Piazza N.S. dell'Orto, 1 – 16043 Chiavari (GE) Amter SpA Via Rati, 66 - 16016 Cogoleto (GE)
Sito web	www.irenacqua.it

Servizio Clienti	800-969696 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 13,00)
Autolettura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 800-085556 (per i Comuni serviti dal gestore IREN Acqua) (Servizio automatico con chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare – attivo 24 ore su 24) ➤ 800-085550 (per i Comuni serviti dal Gestore IREN Acqua Tigullio) (Servizio automatico con chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare – attivo 24 ore su 24) ➤ 800-085330 (per i Comuni serviti dal gestore Amter e IRETI) (Servizio con operatore a chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 12,30)
Pronto Intervento	800-010080 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Gestione clienti, Via SS.Giacomo e Filippo 7 16122 Genova
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	Gestione clienti, Via SS.Giacomo e Filippo 7 16122 Genova
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	
Numero di fax per pratiche di riattivazione fornitura	010-5586584
Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Genova (ATO Centro-Est)	
Indirizzo	Largo Francesco.Cattanei, 3 - 16147 Genova
Sito web	http://ato.provincia.genova.it/

Società dell'Acqua Potabile srl	
Indirizzo	Sede Legale: Via Latiro, 33 Sestri Levante

Sito web	www.saponline.it
Servizio Clienti	800-037346 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-037346 (Servizio con operatore a chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Pronto Intervento	800-014 212 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Società dell'Acqua Potabile srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	Società dell'Acqua Potabile srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	Sap.utenza@veolia.com
Numero di fax per pratiche di riattivazione fornitura	0185 - 482555

E.G.U.A. srl	
Indirizzo	Sede Legale: Piazza Aldo MOro, 1 -16030 Cogorno
Sito web	www.egua.it
Servizio Clienti	800-362 233 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-362 233 (Servizio con operatore a chiamata gratuita da

	telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Pronto Intervento	800-995 530 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	E.G.U.A. srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante (sede amministrativa-operativa)
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	E.G.U.A. srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	Sap.utenza@veolia.com
Numero di fax per pratiche di riattivazione fornitura	0185 - 482555

Ubicazioni ed orari degli sportelli per società SAP e EGUA:

Sestri Levante

Via Latiro, 33

lunedì - giovedì 8.15 - 12.00 / 14.00 - 16.00

venerdì 8.15 - 14.30

ALLEGATO 5_UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI

Per società AM.TER. S.p.A. — Iren Acqua S.p.A. – Iren Acqua Tigullio S.p.A. – IRETI S.p.A.

GENOVA

Via SS. Giacomo e Filippo 9 - 16122 Genova

Dal Lunedì al Venerdì ore: 8.30 - 13.30 e 14.30 - 17.30

Sabato ore: 8.30 - 12.30

Chiavari

Piazza Milano, 6

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00;

Da martedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00.

Lavagna

Piazza Torino (c/o Stazione F.S.)

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00;

Da martedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00.

Cogoleto

Piazzale Caduti di Nassiriya 3

Orario: lunedì, martedì e giovedì h. 9 –12;

Rapallo

Via S. Benedetto, 58

lunedì e mercoledì 8.30 – 13.00

martedì, giovedì e venerdì 8,30 - 12.00

E' disponibile un punto informativo presso i seguenti Comuni: Bargagli, Borzonasca, Busalla, Camogli, Castiglione Chiavarese, Cicagna, Montebruno, Recco, Ronco Scrivia, Rossiglione, Santo Stefano D'Aveto, Sori, Uscio.

Per società E.G.U.A. S.r.l. e Società dell'Acqua Potabile S.r.l.

Sestri Levante

Via Latiro, 33

lunedì - giovedì 8.15 - 12.00 / 14.00 - 16.00

venerdì 8.15 - 14.30