



**REGIONE UMBRIA**

**VALLE UMBRA SERVIZI SPA**

**AUTORITÀ UMBRA RIFIUTI E IDRICO**

# **CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Sub Ambito 3 dell'Umbria**

Approvata con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 11 del 30/10/2020

## Sommario

1. PREMESSA .....	3
1.1 Procedura di Revisione e Verifica .....	4
2. ASPETTI GENERALI .....	4
2.2 Il Soggetto Gestore .....	4
2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	4
2.2.2 Continuità .....	4
2.2.3 Partecipazione .....	4
2.2.4 Comportamento del personale.....	4
2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....	5
2.2.6 Efficacia ed Efficienza .....	5
2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica .....	5
3. DEFINIZIONI .....	5
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	7
4.1 Avvio del rapporto contrattuale .....	8
4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura .....	8
4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura .....	9
4.1.3 Appuntamenti concordati e fascia di puntualità .....	9
4.1.4 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura .....	10
4.1.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità .....	10
4.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	11
4.1.7 Tempo di esecuzione della Voltura.....	11
4.2 Gestione del rapporto contrattuale .....	12
4.2.1 Fatturazione e lettura dei contatori .....	12
4.2.2 Rettifiche di fatturazione .....	13
4.2.3 Agevolazioni tariffarie per le Utenze a basso reddito e Bonus sociale idrico .....	13
4.2.4 Rateizzazione, Ritardato pagamento e morosità .....	14
4.2.5 Verifica del contatore .....	16
4.2.6 Verifica del livello di pressione .....	16
4.2.7 Riconoscimento e gestione di perdite occulte.....	16
4.3 Accessibilità al servizio.....	16
4.3.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico.....	16
4.3.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica .....	17
4.3.3 Svolgimento di pratiche per via telematica .....	17
4.3.4 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	18
4.3.5 Facilitazioni per Utenze vulnerabili.....	18
4.3.6 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli Utenti .....	18
4.3.7 Tempo di risposta ai reclami scritti e alle richieste di rettifica fatturazione.....	18
4.3.8 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione.....	19
5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	20
5.1 Durata massima della singola sospensione programmata .....	21
5.2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile .....	21
5.3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.....	21
6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	21
6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore .....	21
6.2 Trattamento della "privacy" da parte del Gestore .....	23
7. TUTELA DELL'UTENTE .....	23
7.1 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente .....	23
7.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità .....	23
7.3 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Integrato. Rinvio .....	23
8. INDENNIZZI ALL'UTENTE.....	24
8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico .....	25
8.2 Procedura di conciliazione presso ARERA.....	25
8.3 Ulteriori strumenti di tutela e di qualità del S.I.I. ....	25
INDENNIZZI AUTOMATICI CONNESSI AI PRINCIPALI INDICATORI/STANDARDS DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII .....	27
INDENNIZZI AUTOMATICI CONNESSI AI PRINCIPALI INDICATORI/STANDARDS DI QUALITA' TECNICA DEL SII .....	30
INDENNIZZI AUTOMATICI CONNESSI ALLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE IN CASO DI MOROSITÀ NEL S.I.I. ....	31
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....	32
ELENCO PREZZI PER ATTIVITÀ SU ACQUEDOTTO E FOGNATURA .....	33

# Carta dei servizi del Servizio Idrico Integrato

## 1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore conformemente alla Deliberazione del Presidente dell'ATI 3 n.7 del 20/06/2016, su delega dell'Assemblea dei Sindaci dell'ATI 3 n. 5 del 11/05/2016, nonché alla deliberazione di AEEGSI, ora ARERA, n. 655/2015 e ss.mm.ii., al richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità Nazionale di Regolazione per il Sistema Idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti, con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti,
- il rapporto tra gli Utenti e la società fornitrice dei Servizi.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico integrato:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei Contratti di fornitura.
- Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono pertanto sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio.
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore.
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta.

Nei casi di mancato rispetto degli standard al di fuori di eventuali casi in cui il ritardo non sia imputabile al Gestore, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel paragrafo "Indennizzi all'utente".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del Servizio Idrico Integrato rese dal Gestore alle Utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'Utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo specifiche modalità.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al Gestore

La stessa potrà altresì essere richiesta al Gestore, per iscritto o telefonicamente:

- all'ufficio protocollo c/o sede legale Valle Umbra Servizio SPA in Via A. Busetti 38/40 06049 Spoleto;
- alla e-mail [info@valleumbraservizi.it](mailto:info@valleumbraservizi.it);
- alla pec [vusspa@pec.it](mailto:vusspa@pec.it);
- al numero verde Commerciale 800308678;
- o scaricata dal sito: [www.valleumbraservizi.it](http://www.valleumbraservizi.it)

L'approvazione e le modifiche sostanziali della Carta saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

## **1.1 Procedura di Revisione e Verifica**

La Carta è soggetta a revisione triennale e comunque ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti.

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità Umbra Rifiuti e Idrico (AURI) dopo un percorso di confronto con il Gestore, e le Associazioni dei Consumatori.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al paragrafo "Informazioni all'utenza".

L'AURI promuove un confronto con le Associazioni dei Consumatori, finalizzato alla verifica della Carta del Servizio, previo monitoraggio della stessa effettuato con il "Rapporto sulla qualità del servizio".

## **2. ASPETTI GENERALI**

### **2.2 Il Soggetto Gestore**

Valle Umbra Servizi spa è una Società totalmente pubblica con affidamento "in house" del Servizio Idrico Integrato dal 1.1.2002 al 31.12.2031.

Il Gestore basa il suo rapporto con i cittadini Utenti sui seguenti principi generali:

#### **2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza 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.

#### **2.2.2 Continuità**

È obbligo del Gestore erogare a tutti gli utenti un servizio di qualità continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

#### **2.2.3 Partecipazione**

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

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato, mediante indagini di soddisfazioni dell'Utenza.

#### **2.2.4 Comportamento del personale**

Il personale del Gestore è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni ed adeguata documentazione di supporto.

I dipendenti del Gestore sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

## 2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

## 2.2.6 Efficacia ed Efficienza

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

Il Gestore tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'Utenza, applicando le norme vigenti.

## 2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

Il Gestore ritiene quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.

Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi, e che devono essere limitati gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica viene effettuato nel rispetto della Direttiva 2000/60/CE e della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

## 3. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni. Per quanto non qui definito si rimanda alle definizioni di cui alla Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 655/2015:

<b>“Accettazione del preventivo”</b>	è il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il Gestore riceve la documentazione richiesta;
<b>“Allaccio”</b>	è la connessione di un punto di consegna alla rete di distribuzione idrica o di raccolta dei reflui;
<b>“Attivazione”</b>	si intende l'alimentazione di un punto di consegna mai attivato in precedenza;
<b>“Autolettura”</b>	è la rilevazione da parte dell'Utente e la successiva comunicazione al Gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore ad una data specifica;
<b>“Bolletta”</b>	è il documento che il gestore trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativamente ai servizi forniti direttamente o indirettamente;
<b>“Bonus sociale idrico”</b>	è il bonus idrico introdotto da ARERA – in coerenza con l'art. 3 del D.C.P.M. 13 ottobre 2016 – con deliberazione 897/2017/R/idr.
<b>“Causa di forza maggiore”</b>	sono atti e fatti, impreveduti ed imprevedibili, non imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile, in tutto o in parte, l'adempimento delle obbligazioni;
<b>“Consumi fatturati”</b>	sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino alla competenza della bolletta;
<b>“Consumi rilevati/effettivi”</b>	sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura);

<b>“Consumi stimati”</b>	sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture;
<b>“Consumo storico”</b>	è il consumo riferito all’anno solare precedente, ai sensi della Delibera 86/2013 dell’Autorità per l’Energia Elettrica e del Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI ora ARERA);
<b>“Deposito cauzionale”</b>	è una somma di denaro che l’Utente versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto;
<b>“Disattivazione fornitura”</b>	è l’interruzione dell’erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
<b>“Fascia agevolata”</b>	indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l’utenza domestica residente;
<b>“Giorno feriale”</b>	è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
<b>“Giorno lavorativo”</b>	è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi
<b>“Giorno solare”</b>	sono tutti i giorni dell’anno;
<b>“Limitazione della fornitura”</b>	è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
<b>“Metro cubo” (mc)</b>	è l’unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri;
<b>“Morosità”</b>	è la situazione in cui si trova l’Utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta comporta di norma l’addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura;
<b>“Perdita occulta”</b>	viene definita nell’apposito Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
<b>“Perfezionamento del Contratto”</b>	si intende la sottoscrizione, la presentazione da parte dell’Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;
<b>“Piano d’Ambito”</b>	è il Piano predisposto ed aggiornato dall’AURI ai sensi del D.Lgs.152/2006;
<b>“Punto di consegna”</b>	viene definito nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
<b>“Quantitativo essenziale di acqua”</b>	è il quantitativo minimo vitale fissato dal D.C.P.M. 13 ottobre 2016 in 50 litri/giorno (corrispondenti a 18.25 mc/anno) necessario per il soddisfacimento dei fabbisogni minimi necessari.
<b>“Reclamo”</b>	è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l’Utente, o per suo conto un rappresentante legale o un’associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal Contratto di fornitura, dal Regolamento del Servizio, dalla Carta del Servizio, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione.
<b>“Richiesta di informazioni”</b>	è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio percepito e non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
<b>“Riattivazione”</b>	si intende il ripristino dell’alimentazione di un punto di consegna cessato in precedenza o sospeso per morosità;

<b>“Situazioni di pericolo”</b>	sono quelle situazioni in cui la qualità dell’acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete;
<b>“Sopralluogo”</b>	è l’accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;
<b>“Sportello dedicato”</b>	è un ufficio del Gestore preposto all’accoglimento dell’Utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;
<b>“Standard specifico di qualità”</b>	è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all’Utente;
<b>“Standard generale di qualità”</b>	è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
<b>“Utente”</b>	è il cliente finale allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede l’intervento del Gestore al fine di diventare Utente o al fine di richiedere l’esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il Contratto di Utenza;
<b>“Utente finale non disalimentabile”</b>	è l’utente finale per il quale in caso di morosità non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura
<b>“Utenti vulnerabili”</b>	sono i portatori di handicap e i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative Aziende Sanitarie.

#### 4. STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard di qualità si classificano in:

STANDARD SPECIFICI, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, relativi a:

- tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l’Utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- gestione del rapporto contrattuale;

STANDARD GENERALI, per i quali si fa riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, relativi a:

- accessibilità al servizio;
- continuità del servizio;
- regolarità del servizio;

come meglio dettagliati nella tabella di cui all’Allegato 1.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione nella Carta. Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l’ottenimento di pareri e atti da parte di terzi. Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza dell’Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Nel caso in cui il Gestore e l’Utente abbiano concordato un appuntamento, il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato, tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, non rilevando gli altri tempi di esecuzione della prestazione.

## **4.1 Avvio del rapporto contrattuale**

### **4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura**

Il tempo di preventivazione è il 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.

Esso varia in base alla complessità degli accertamenti da effettuare ed alla necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei seguenti casi:

- a) qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (appuntamento personalizzato);
- b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata, per causa imputabile al cittadino, e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

La richiesta di preventivazione deve essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi.

L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello.

Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

STANDARD	TEMPO
Preventivo per allacciamento all'acquedotto e/o alla fognatura senza sopralluogo	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Preventivo per allacciamento all'acquedotto e/o fognatura con sopralluogo	20 gg. lavorativi dalla richiesta

#### 4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro e il relativo pagamento.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della complessità dei lavori stessi.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene 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.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

STANDARD	TEMPO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. Lavorativi dall'accettazione del preventivo e pagamento del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg. lavorativi dall'accettazione del preventivo e pagamento del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	25 gg. lavorativi dall'accettazione del preventivo e pagamento del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	25 gg. lavorativi dall'accettazione del preventivo e pagamento del preventivo

#### 4.1.3 Appuntamenti concordati e fascia di puntualità

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

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale.

Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione ;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo previsto.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, 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.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro le precedenti 24 ore.

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

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

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

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

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

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia stato dato congruo preavviso almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà la spesa del sopralluogo in base al prezzario vigente.

STANDARD	TEMPO
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni
Tempo massimo di attesa	3 ore
Tempo per il preavviso, in caso di disdetta dell'appuntamento	24 ore

#### 4.1.4 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del Contratto e l'attivazione della fornitura, o la riattivazione della fornitura, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'Utente.

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica a seguito di variazioni di titolarità del Contratto di Utenza che non richiedano intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

STANDARD	TEMPO
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi dalla stipula del contratto
Tempo di riattivazione della fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi dalla stipula del contratto
Tempo di riattivazione della fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi dalla stipula del contratto

#### 4.1.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità.

È il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

La comunicazione di avvenuto pagamento può essere fatta tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata (e/o PEC), fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Tale comunicazione costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

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

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

La regolarizzazione della posizione contabile deve avvenire entro trenta giorni dalla sospensione della fornitura; qualora non pervenga il pagamento entro tali termini, il contratto sarà cessato d'ufficio.

STANDARD	TEMPO
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento

#### 4.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.

Il Tempo di disattivazione è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente e salvo particolari esigenze dell'Utente: esso è definito pari a 7 giorni.

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

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

STANDARD	TEMPO
Disattivazione su richiesta dell'Utente	7 giorni lavorativi dalla richiesta

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

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

#### 4.1.7 Tempo di esecuzione della Voltura

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

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

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

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

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

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

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

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al precedente capoverso il Gestore:

- a) provvede ad eseguire a voltura nei tempi previsti;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma.

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

Nel caso in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della documentazione prevista.

STANDARD	TEMPO
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi dalla stipula del contratto
Tempo di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi dalla stipula del contratto
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento

## **4.2 Gestione del rapporto contrattuale**

### **4.2.1 Fatturazione e lettura dei contatori**

In applicazione della Del. AEEGSI 218/2016 il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi annui medi fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori ai 3.000 mc.: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra i tentativi consecutivi di raccolta:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

In applicazione della Del. AEEGSI 655/2015 il Gestore è tenuto a rispettare la seguente periodicità di fatturazione:

- 2 fatture l'anno consumi  $\leq$  100 mc con cadenza semestrale
- 3 fatture l'anno  $100 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 1000 \text{ mc}$  con cadenza quadrimestrale
- 4 fatture l'anno  $1000 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 3000 \text{ mc}$  con cadenza trimestrale
- 6 fatture l'anno consumi  $> 3000 \text{ mc}$  con cadenza bimestrale.

Con la lettura effettiva del contatore si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo (metodo del pro-die).

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di autolettura, tramite il servizio del numero verde dedicato 800403515.

L'autolettura può essere fornita in qualsiasi momento e comunque il Gestore riporta nella bolletta il periodo consigliato per l'Utenza specifica.

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi degli anni precedenti o, nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile, sulla base della media dei consumi rilevati per la stessa categoria d'Utenza.

L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. verifiche del misuratore, verifica pressione ecc..).

Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni
Periodicità di fatturazione	2 l'anno se consumi $\leq$ 100 mc
	3 l'anno se 100 mc < consumi $\leq$ 1000 mc
	4 l'anno se 1000 mc < consumi $\leq$ 3000 mc
	6 l'anno se consumi > 3000 mc
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni

#### 4.2.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'Utente, oppure effettuare opportune verifiche.

Il call center comunicherà al cliente il numero di chiamata.

Il cliente dovrà prenderne nota e citarlo in eventuali future comunicazioni al Gestore.

La comunicazione di errata fatturazione da parte dell'Utente deve essere effettuata di norma entro il termine di scadenza del pagamento della fattura.

In tal caso il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

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

STANDARD	TEMPO
Tempo di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi

#### 4.2.3 Agevolazioni tariffarie per le Utenze a basso reddito e Bonus sociale idrico

Hanno diritto ad ottenere il bonus acqua gli utenti domestici diretti ed indiretti del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione in condizioni di disagio economico sociale, cioè che sono parte di nuclei familiari:

- con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro;
- con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa)
- beneficiari di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

La domanda per ottenere il bonus acqua va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli.

Il Gestore di concerto con AURI può prevedere agevolazioni legate al reddito ed alla condizione socio economica dell'utente (bonus integrativo).

#### **4.2.4 Rateizzazione, Ritardato pagamento e morosità**

La richiesta di rateizzazione è ammessa:

- entro 10 giorni dalla scadenza della fattura;
- qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi;
- qualora non risultino morosità precedenti relative a fatture scadute e non soggette a reclamo o contestazione da parte del cliente.

In assenza di richiesta di rateizzazione, in caso di ritardato pagamento da parte dell'utente, il Gestore applica un tasso di interesse pari al TUR fissato dalla Banca Centrale Europa aumentato del 3,5%

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione, un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
  - I. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
  - II. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

Qualora dopo un primo sollecito bonario non intervenga il pagamento, il Gestore procederà alla messa in mora con raccomandata semplice o posta elettronica certificata non prima di 30 giorni dalla scadenza della fattura.

La messa in mora dovrà contenere i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
  - I. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
  - II. se la data di cui al precedente punto i. corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora;
  - III. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:

- I. i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
  - II. la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
- I. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali;
  - II. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

L'importo è rateizzabile se la rateizzazione è richiesta dall'utente 5 giorni prima del termine ultimo per il pagamento fissato dalla messa in mora.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

In casi particolari (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la presenza di copiose perdite occulte agli impianti interni) potranno essere riconosciute fino a 24 rate con cadenza mensile.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora
- b) il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 giorni dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il suddetto termine senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità.

La sospensione delle forniture relative alle utenze domestiche residenti, non beneficianti del c.d bonus sociale idrico, potrà avvenire dopo 30 giorni di limitazione della fornitura, e comunque dopo comunicazione scritta che la limitazione della fornitura non è tecnicamente possibile.

In caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
  - I. siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
  - II. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Nei casi previsti dalla legge, il Gestore può addebitare all'utente i costi vivi sostenuti per le notifiche nonché

- i costi sostenuti per l'istallazione del limitatore di flusso, compreso il costo del limitatore stesso;
- i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e quelli di ripristino/riattivazione della fornitura.

definiti nell'Elenco prezzi allegato al presente documento.

In nessun caso possono essere applicate penali all'utente finale.

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di riattivazione della fornitura.

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

#### 4.2.5 Verifica del contatore

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

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente agli sportelli e presentando richiesta scritta.

Per procedere alla verifica, il Gestore fissa un appuntamento con l'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica, rispettando, salvo diverso accordo, le tempistiche di seguito indicate.

La verifica del contatore su banco di prova presso ditte specializzate deve essere concordata in forma scritta con l'Utente, in quanto qualora a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante il Gestore addebiterà all'utente i costi dell'intervento come da prezzario.

STANDARD	TEMPO
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi dalla verifica
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi dalla verifica

#### 4.2.6 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve individuarne la causa e comunicare all'Utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

Il Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.

Nel caso in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento come da prezzario.

STANDARD	TEMPO
Tempo massimo di intervento per la verifica	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione della verifica	10 gg. lavorativi dalla verifica

#### 4.2.7 Riconoscimento e gestione di perdite occulte

Il campo di applicazione delle perdite occulte e la procedura di ricostruzione dei consumi anomali e di riconoscimento degli importi, oltre alla tariffazione applicata ed alle modalità di addebito, sono definiti nell'apposito REGOLAMENTO DI GESTIONE DEL FONDO RISCHI per PERDITE OCCULTE ACQUA (Approvato con Delibera ATI 3 UMBRIA nr. 9 del 31/03/2015 integrato con le Delibere 8 del 24/6/2016, e delibere AURI 10 del 23/01/2018 e 38 del 28/6/2018)

### 4.3 Accessibilità al servizio

#### 4.3.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico

Il Gestore mette a disposizione un sito internet ([www.valleumbraservizi.it](http://www.valleumbraservizi.it)) 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 ed i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Negli sportelli dedicati vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;

- richiesta allacciamenti;
- stipulazione Contratti di Utenza;
- effettuazione di variazioni dei Contratti di Utenza;
- disdetta dei Contratti di Utenza;
- inoltra reclami e richiesta di rettifica fatturazione;
- richiesta di verifica contatori e livello di pressione;
- rateizzazioni

Il Gestore assicura una apertura degli sportelli di almeno 60 ore settimanali sul territorio gestito. Attualmente gli sportelli sono 4 e sono ubicati nei comuni di Foligno, Spoleto, Norcia e Cascia.

Il Gestore assicura:

- l'apertura degli sportelli al pubblico, come riportati sul sito internet e nelle varie note informative,
- la possibilità di fissare un appuntamento negli sportelli indicati, al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, per la gestione pratiche particolari (es. perdite occulte, ecc..).

Il tempo di attesa allo sportello è il tempo misurato in minuti intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "gestore code" e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

STANDARD	TEMPO
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti

#### 4.3.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica.

Per la segnalazione di guasti ed emergenze il Gestore garantisce un apposito call center numero verde "Emergenza e Guasti" 800663036 attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, e gratuito da rete fissa e mobile.

In attuazione della Del. AEEGSI 655/2015, per lo svolgimento di pratiche commerciali il Gestore garantisce un apposito numero verde "Commerciale" 800308678 con operatori presenti per un numero minimo di 35 ore/settimanali.

Il numero verde assicura lo svolgimento delle pratiche commerciali, tra cui:

- ricevere informazioni in materia di nuovi Contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- svolgere direttamente le pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/gestionale del Gestore.

Il servizio telefonico "Commerciale" è gratuito da rete fissa e mobile.

Al fine della comunicazione della lettura del contatore il Gestore garantisce un apposito call center: Il numero verde "Autolettura" 800403515 è attivo tutti i giorni, 24/24h, ed è gratuito da rete fissa e mobile.

Il Gestore garantisce i seguenti standard generali di qualità dei call center:

Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi

#### 4.3.3 Svolgimento di pratiche per via telematica

Il Gestore implementa i servizi telematici, dando crescente sviluppo all'attuazione di sportelli on-line per il miglioramento dei tempi di risposta all'Utente e dell'efficienza del servizio.

#### 4.3.4 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il Gestore garantisce almeno una modalità di riscossione gratuita della bolletta.

Il Gestore garantisce la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale almeno i seguenti mezzi di pagamento delle bollette:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Il Gestore si impegna ad ampliare le modalità di riscossione con particolare riguardo a quelle telematiche.

#### 4.3.5 Facilitazioni per Utenze vulnerabili

Le facilitazioni minime previste sono:

- a) sportelli Utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- b) pubblicazione sul sito internet aziendale del Regolamento di fornitura e della Carta dei Servizi ;
- c) tempi ridotti rispetto a quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti e per l'attivazione e riattivazione della fornitura, nel caso di portatori di handicap e di malati gravi (documentati);
- d) tempo di preavviso per la sospensione del servizio, nel caso di morosità dell'Utente, allungato di 15 giorni di calendario, per i malati gravi previa presentazione di istanza documentata da parte del cliente, segnalazione dei servizi sociali o della ASL.

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'Utenza e tramite idonei strumenti informativi, diffusione a mezzo stampa e tramite le associazioni dei consumatori.

#### 4.3.6 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli Utenti

La richiesta di informazioni è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore anche per via telematica per la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito ad uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito

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

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

Le richieste di prestazioni, quali ad esempio le richieste di parere e le richieste di danni, non rientrano nella richieste di informazioni.

STANDARD	TEMPO
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni

#### 4.3.7 Tempo di risposta ai reclami scritti e alle richieste di rettifica fatturazione

Reclamo scritto è qualunque comunicazione scritta fatta pervenire al gestore anche in via telematica con il quale l'utente finale o una associazione di consumatori o un suo rappresentante legale, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ad uno o più requisiti definiti da Leggi o provvedimenti amministrativi.

Il tempo di risposta ai reclami (o richiesta di rettifica fatturazioni) è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo (o richiesta di rettifica fatturazioni) e la data di spedizione della risposta all'Utente, quali risultanti dal protocollo del Gestore.

La risposta contiene il riferimento al reclamo (o richiesta di rettifica fatturazioni), nonché l'indicazione del nominativo del referente aziendale a cui richiedere, ove necessario, e sempre in forma scritta, eventuali ulteriori elementi.

Il tempo massimo di risposta è fissato in 30 giorni lavorativi.

Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
  - 1. il nome ed il cognome;
  - 2. l'indirizzo postale o telematico;
  - 3. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - 4. il codice utente;
  - 5. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi da sostenere nel caso che il misuratore risulti idoneo.

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

- a) nome e cognome;
- b) 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 (SII o singoli servizi che lo compongono)

STANDARD	TEMPO
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni
Tempo per la risposta a richieste di rettifica fatturazione	30 giorni

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

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

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

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma:

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

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al periodo iniziale, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

## 5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

In tali casi devono essere 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.

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

A tal fine il Gestore:

1. dispone di un servizio di reperibilità tramite il numero verde "Emergenza e Guasti" 800663036 attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
2. opera entro 3 ore il primo intervento in situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di:
  - a. alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
  - b. fuoriuscite di acqua copiose ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
  - c. guasti o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria, avvio di interventi di pulizia e di spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

La regolazione della qualità tecnica si fonda su indicatori standard che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi automatici all'utenza incrementabili proporzionalmente al ritardo.

Tali standard di qualità attengono alla continuità e alla regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti.

Ai fini della verifica del rispetto dei suddetti standard il gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro.

Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata ex ante o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima.

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

Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, potrà essere valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità nazionale di regolazione di apposita istanza motivata.

### 5.1 Durata massima della singola sospensione programmata

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

STANDARD	TEMPO
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore

### 5.2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

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

STANDARD	TEMPO
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore

### 5.3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

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

STANDARD	TEMPO
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

## 6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

### 6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del Servizio Idrico Integrato che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241 e dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino 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. Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore deve essere denunciato dall'Utente all' AURI nei successivi 30 giorni.

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

- Internet;
- Sportelli aziendali;
- Associazioni dei consumatori;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);
- Opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'Utenza;
- b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestore;
- c) divulgare la Carta del Servizio Idrico Integrato;
- d) consegnare a richiesta degli Utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- f) attivare un servizio di consulenza per gli Utenti, al fine di fornire informazioni sui Contratti di Utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli e i numeri verdi dedicati;
- g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- h) informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- i) assicurare gli Utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
  - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
  - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
  - Residuo fisso a 180°C in mg/l;
  - Nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
  - Nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
  - Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;
  - Fluoro in m/l di F;
  - Cloruri in mg/l di Cl.
- j) 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 pagamenti rateizzati;
- k) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
- l) informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dal Gestore;
- m) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- o) comunicare agli Utenti, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- p) rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;

- q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- r) rendere noti agli Utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;
- s) 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;
- t) informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- u) informare l'Utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinati dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

Il Gestore garantisce un canale telefonico dedicato ai referenti delle Associazioni Consumatori per la risoluzione di casistiche particolari.

## **6.2 Trattamento della "privacy" da parte del Gestore**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (GDPR).

# **7. TUTELA DELL'UTENTE**

## **7.1 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente**

Il Gestore del S.I.I. effettua rilevazioni periodiche, almeno annuali, sul grado di soddisfazione dell'Utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato (c.d. indagine di customer satisfaction).

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a redigere, entro il mese di maggio dell'anno solare successivo a quello di riferimento, un "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e a trasmetterlo ad AURI.

L'Ente di Governo di Ambito come previsto dall'art.2 comma 461 lettera e) della L.244/207, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in collaborazione con il Gestore, organizza una sessione annuale di verifica del funzionamento del S.I.I.

## **7.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

## **7.3 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Integrato. Rinvio**

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/1990.

## 8. INDENNIZZI ALL'UTENTE

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 7.2, l'Utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico.

Gli standard soggetti a rimborso automatico, e **riportati e dettagliati nelle tabelle allegate**, riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi a:

1. preventivazione;
2. allacciamento ad acquedotto e fognatura;
3. attivazione/riattivazione fornitura;
4. disdetta;
5. fascia di puntualità degli appuntamenti;
6. risposta ai reclami ed alle richieste scritte;
7. rettifiche di fatturazione;
8. verifica del misuratore;
9. verifica del livello di pressione;
10. durata massima della singola sospensione programmata
11. attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile
12. preavviso minimo per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Sono inoltre previsti indennizzi automatici nel caso in cui:

13. la fornitura sia sospesa ovvero disattivata ad un utente finale non disalimentabile;
14. la fornitura sia disattivata ad un utente domestico residente, fatto salvo il caso di manomissione dei sigilli o del limitatore di flusso o il cliente finale non abbia onorato gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti la costituzione in mora;
15. la fornitura sia limitata sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio di costituzione in mora;
16. la fornitura sia limitata sospesa o disattivata per morosità malgrado l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento tramite i canali indicati dal Gestore;

e nel caso in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

17. in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
18. il cliente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
19. non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale;
20. non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

In tutti i casi indennizzabili il Gestore non può addebitare nessun corrispettivo a titolo di limitazione/sospensione/disattivazione/riattivazione della fornitura.

L'Utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard dichiarati.

Pertanto, in caso di mancato rispetto per ciascuno dei livelli specifici di qualità sopra elencati, il Gestore corrisponderà all'Utente un indennizzo automatico come meglio specificato nelle tabelle allegate.

L'indennizzo è pari al doppio dell'importo, quando esso non viene corrisposto nei termini previsti oppure quando la prestazione viene effettuata oltre il doppio del tempo massimo previsto.

Gli indennizzi, ove non esclusi, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o, in caso di impossibilità, mediante rimessa diretta, entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”.

Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

### **8.1 Casi di esclusione del diritto all’indennizzo automatico**

L’obbligo del Gestore di corrispondere all’Utente l’indennizzo previsto nella presente Carta non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause classificate ai punti a), b) e c) del punto 7.2.

Nel caso in cui all’utente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard l’indennizzo non verrà corrisposto. Lo stesso dicasi dei casi in cui non sia possibile identificare l’utente finale.

Il gestore qualora l’utente risulti moroso, sospende l’erogazione dell’indennizzo fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di mancato rispetto degli altri aspetti presenti nella Carta, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, fatte salve le ulteriori penalizzazioni previste dalla Convenzione di Affidamento, l’Utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

### **8.2 Procedura di conciliazione presso ARERA**

Il Gestore ha aderito sin da novembre 2018 alla procedura di conciliazione presso ARERA ([www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it))

### **8.3 Ulteriori strumenti di tutela e di qualità del S.I.I.**

L’Utente può avere informazioni per accedere alle agevolazioni tariffarie, e in generale per conoscere gli strumenti di tutela a suo favore, anche presso gli sportelli al pubblico, o consultando il sito internet del Gestore o contattando il servizio telefonico di “Consulenza Clienti” 800308678

Il Gestore si impegna a comunicare periodicamente gli strumenti di tutela tramite apposite informative in bolletta e con brochure e campagne pubblicitarie.

Per quanto non espressamente dichiarato nella presente Carta dei Servizi si rimanda alle deliberazioni dell’Ente Nazionale di Regolazione (oggi ARERA):

- **DELIBERAZIONE 23 DICEMBRE 2015 655/2015/R/IDR**  
*REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQSII)*  
*Aggiornato con delibere 217/2016/R/idr, 897/2017/R/idr, 227/2018/R/idr, 311/2019/R/idr e 547/2019/R/idr*
- **DELIBERAZIONE 5 MAGGIO 2016 218/2016/R/IDR**  
*REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI MISURA NELL’AMBITO DEL SERVIZIO IDRICO A LIVELLO NAZIONALE (TIMSII)*
- **DELIBERAZIONE 21 DICEMBRE 2017 897/2017/R/IDR**  
*TESTO INTEGRATO DELLE MODALITÀ APPLICATIVE DEL BONUS SOCIALE IDRICO PER LA FORNITURA DI ACQUA AGLI UTENTI DOMESTICI ECONOMICAMENTE DISAGIATI (TIBSI)*

*Aggiornato modificato con delibere 227/2018/R/idr, 165/2019/R/com e 3/2020/R/idr*

- **DELIBERAZIONE 27 DICEMBRE 2017 917/2017/R/IDR**  
*REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQTI)*
- **DELIBERAZIONE 16 LUGLIO 2019 311/2019/R/IDR**  
*REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (REMSI)*

*Aggiornato con delibera 547/2019/R/idr*

## INDENNIZZI AUTOMATICI CONNESSI AI PRINCIPALI INDICATORI/STANDARDS DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII

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

misuratore effettuata in loco			effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	
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 $\leq 100mc$	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$		
		4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$		
		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
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, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA $\leq 240$ 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 $\geq 80\%$	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

## INDENNIZZI AUTOMATICI CONNESSI AI PRINCIPALI INDICATORI/STANDARDS DI QUALITA' TECNICA DEL SII

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo
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

## INDENNIZZI AUTOMATICI CONNESSI ALLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE IN CASO DI MOROSITÀ NEL S.I.I.

Indicatore	Indennizzo o base di calcolo
Casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile	30 euro
Casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità	30 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	30 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste	30 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	10 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste	10 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale	10 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento previsto	10 euro

## ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

**SPORTELLI DEDICATI: ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO  
(SOGGETTO A MODIFICA PREVIO ACCORDO CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI)**

### **SPORTELLLO DI SPOLETO**

*Via Antonio Busetti, 38/40 - 06049 Spoleto (PG)*

#### **ORARIO AL PUBBLICO**

Lunedì	dalle	08:30	alle	13:00				
Martedì	dalle	08:30	alle	13:00	dalle	15:30	alle	17:30
Mercoledì	dalle	08:30	alle	13:00				
Giovedì	dalle	08:30	alle	13:00	dalle	15:30	alle	17:30
Venerdì	dalle	08:30	alle	13:00				
Sabato	CHIUSO							
Domenica	CHIUSO							

### **SPORTELLLO DI FOLIGNO**

*Viale IV Novembre, 20 - 06034 Foligno (PG)*

#### **ORARIO AL PUBBLICO**

Lunedì	dalle	08:30	alle	13:00				
Martedì	dalle	08:30	alle	13:00	dalle	15:30	alle	17:30
Mercoledì	dalle	08:30	alle	13:00				
Giovedì	dalle	08:30	alle	13:00	dalle	15:30	alle	17:30
Venerdì	dalle	08:30	alle	13:00				
Sabato	CHIUSO							
Domenica	CHIUSO							

### **SPORTELLLO DI NORCIA**

*Via Fiume, 3 - 06046 Norcia (PG)*

#### **ORARIO AL PUBBLICO**

Lunedì	dalle	09:00	alle	13:00				
Martedì	dalle	09:00	alle	13:00	dalle	15:30	alle	17:30
Mercoledì	CHIUSO							
Giovedì	dalle	09:00	alle	13:00	dalle	15:30	alle	17:30
Venerdì	dalle	09:00	alle	13:00				
Sabato	CHIUSO							
Domenica	CHIUSO							

### **SPORTELLLO DI CASCIA**

*c/o BIM - Piazza Garibaldi 26 - 06043 Cascia (PG)*

#### **ORARIO AL PUBBLICO**

Lunedì	CHIUSO							
Martedì	CHIUSO							
Mercoledì	dalle	08:30	alle	12:30	dalle	15:00	alle	16:30
Giovedì	CHIUSO							
Venerdì	CHIUSO							
Sabato	CHIUSO							
Domenica	CHIUSO							

# ELENCO PREZZI PER ATTIVITÀ SU ACQUEDOTTO E FOGNATURA



## ELENCO PREZZI PER ATTIVITÀ SU ACQUEDOTTO E FOGNATURA

Decorrenza dal 1 novembre 2008 - Delibera CdA VUS n.80/08

RICHIESTA		Specifiche Tecniche	Altri dati	Prezzo di Listino (€)
ESECUZIONE LAVORI SU RETE IDRICA	Allaccio	Diramazione d'utenza (1°contatore)	10 m	450,00
		Eccedenza (prezzo al m)	Da 10 m a 50 m	50,00
	Separazione (anche da colonna montante)	Diramazione d'utenza	> 50 m	a preventivo
		Diramazione d'utenza (dal 2° contatore in poi)	1 m	320,00
	Spostamento CONTATORE	Da interno ad esterno con o senza opere di scavo	3 m in portata	200,00
		Esterno - estensione e con opere di scavo	entro 5 m	300,00
		Estensione e senza opere di scavo	entro 5 m	150,00
> 5 m di estensione o 3 m in pianta			a preventivo	
Rimozione punto presa	Diramazione d'utenza		110,00	
ESECUZIONE LAVORI SU RETE FOGNARIA	Allaccio	Allaccio alla fognatura per profondità media < di 1 m	1 m	650,00
		Allaccio alla fognatura per profondità media > di 1 m	1 m	a preventivo
		Eccedenza oltre 10 m (per ogni metro)		80,00
		Allaccio alla Fognatura per ogni unità immobiliare in più		150,00
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Nuove Attivazioni e Subentri	Installazione o cambio pari calibro		35,00
		Subentro su contatore aperto con rilevazione lettura		25,00
		Subentro con riapertura del contatore		30,00
		subentro con riapertura del contatore e rilevazione lettura		25,00
		Subentro con installazione contatore		30,00
		Subentro con lettura comunicata dal cliente		20,00
DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Limitazione fornitura per morosità	Istallazione riduttore di flusso – intervento per riduzione del flusso se già installato o rubinetto		35,00
	Cessazione Ordinaria e Cessazione per morosità	Ordinaria: chiusura valvola e posa sigillo		35,00
		Morosità: chiusura valvola, posa sigillo e disco cieco		40,00
	Cessazione amministrativa causa morosità	Cambio sigillo		-
	Riattivazione della fornitura causa morosità	Apertura valvola, cambio sigillo e rimozione disco cieco		50,00
	Riattivazione della fornitura da perdita impianto interno			25,00
RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Disattivazione per mancata consegna conformità	DM 37/08		35,00
	IN LABORATORIO			-
DM 37/08	Sostituzione del misuratore	Su richiesta del cliente per variazione di portata o per incuria/ manomissione		40,00
PROVE METROLOGICHE SUL CONTATORE	Richiesta preventivo di spesa	Con o senza sopralluogo		a preventivo
ALTRE ATTIVITA'	Verifica pressione di fornitura			60,00
	Lettura Una Tantum			20,00
	Cambio rubinetto contatore con chiave			50,00
	Fornitura copia chiave antieffrazione			5,00
BOCCHIE ANTINCENDIO	Allaccio			1.000,00