Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA SARDEGNA

# CARTA
# DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**14/04/2021**

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# Sommario

1. AMBITO DI APPLICAZIONE ..... 5
2. INQUADRAMENTO NORMATIVO ..... 6
3. DEFINIZIONI ..... 8
4. IL GESTORE ..... 13
5. PRINCIPI FONDAMENTALI ..... 14
5.1 Continuità ..... 14
5.2 Partecipazione ..... 14
5.3 Cortesia ..... 14
5.4 Efficacia ed efficienza ..... 15
5.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi ..... 15
5.6 Condizioni principali di fornitura ..... 15
5.7 Sostenibilità ..... 15
5.8 Eguaglianza e imparzialità ..... 15
5.9 Privacy ..... 15
6. STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA ..... 17
6.1 Standard specifici ..... 17
6.2 Standard generali ..... 17
7. ACCESSIBILITA' AI SERVIZI ..... 19
7.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli aziendali ..... 19
7.2 Sportello on line – tramite sito internet ..... 20
7.3 Tempi di attesa agli sportelli aziendali ..... 20
7.4 Accessibilità al servizio telefonico ..... 20
7.5 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico ..... 21
7.6 Livello del servizio telefonico ..... 21
7.7 Facilitazioni per utenti particolari ..... 22
7.8 Tempo massimo per l'appuntamento concordato ..... 22
7.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ..... 22
7.10 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato ..... 23
8. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE ..... 24
8.1 Lettura dei misuratori ..... 24
8.2 Fatturazione dei consumi ..... 24
8.3 Tempo per l'emissione della fattura ..... 24
8.4 Periodicità di fatturazione ..... 24
8.5 Periodo di riferimento della fattura ..... 25
8.6 Fattura di chiusura rapporto contrattuale ..... 25
8.7 Termini e modalità di pagamento ..... 26

8.8 Rateizzazione dei pagamenti ..... 26
8.9 Rettifiche di fatturazione ..... 26
8.10 Morosità ..... 27
8.10.1. Sollecito Bonario ..... 27
8.10.1.1 Contenuti minimi del sollecito bonario ..... 27
8.10.2. Costituzione in mora ..... 27
8.10.2.1 Contenuti minimi della costituzione in mora ..... 28
8.10.3. Rateizzazione importi oggetto di Costituzione in Mora ..... 29
8.10.4. Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento ..... 29
8.10.5. Reintegrazione del deposito cauzionale ..... 29
8.10.6. Limitazione, Sospensione o disattivazione della fornitura ..... 29
8.10.6.1 Utenze finali non disalimentabili ..... 30
8.10.6.2 Quantitativo minimo vitale ..... 30
8.10.7. Addebito di oneri aggiuntivi ..... 30
9. RAPPORTO CONTRATTUALE ..... 31
9.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente ..... 31
9.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ..... 31
9.3 Tempi per esecuzione allacciamenti alla rete idrica e fognaria ..... 31
9.4 Tempi di attivazione della fornitura ..... 32
9.5 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori ..... 32
9.6 Tempo di esecuzione di lavori ..... 32
9.7 Tempi di riattivazione e subentro nella fornitura ..... 33
9.8 Tempi di riattivazione della fornitura in seguito a morosità ..... 33
9.9 Tempo per esecuzione della voltura ..... 33
9.10 Tempi di disattivazione della fornitura ..... 34
10. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE ..... 35
10.1 Verifica del misuratore ..... 35
10.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore ..... 35
10.3 Sostituzione del misuratore ..... 35
10.4 Verifica del livello di pressione ..... 36
10.5 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione ..... 36
11. CONTINUITA' DEL SERVIZIO ..... 37
11.1 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura ..... 37
11.2 Durata massima della singola sospensione programmata ..... 37
11.3 Pronto intervento ..... 38
11.4 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile ..... 38

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



11.5 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento ..... 38
11.6 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento ..... 39
11.7 Tempo massimo per le riparazioni in caso di interruzione del servizio ..... 39
11.8 Crisi idrica da scarsità ..... 39
11.9 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite ..... 39
12. INFORMAZIONI ALL'UTENZA ..... 41
12.1 Informazioni all'utente finale ..... 41
13. TUTELA, RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE ..... 43
13.1 Tempo di risposta motivata a reclami scritti e richiesta di informazioni scritte ..... 43
13.2 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione ..... 43
13.3 Richieste di informazioni su servizi di fognatura e depurazione erogati da altri gestori ..... 43
13.3.1 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione ..... 44
13.3.2 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione ..... 44
13.3.3 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale ..... 44
13.4 Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente ..... 44
13.5 Servizi di consulenza agli utenti ..... 44
13.6 Controlli esterni ..... 45
14. RIMBORSI E INDENNIZZI ..... 46
14.1 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico ..... 46
14.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità contrattuale ..... 46
14.3 Indennizzo automatico nei casi di morosità ..... 46
14.4 Indennizzo automatico per la qualità tecnica ..... 47
14.5 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico ..... 47
15. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ..... 48
16. TABELLE DI RIEPILOGO ..... 49
16.1 Riepilogo degli standard generali ..... 49
16.2 Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo ..... 51

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato definisce i livelli di qualità dei servizi di acquedotto per uso idropotabile, pubblica fognatura e depurazione che il Gestore, di cui al successivo art. 4, è tenuto a garantire, ed è parte integrante del contratto di fornitura unitamente al Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La Carta del Servizio definisce gli obblighi cui è tenuto il Gestore e indica i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del Gestore del servizio e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei clienti.

# 2. INQUADRAMENTO NORMATIVO

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue.

La Carta del Servizio è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative:

- ☐ Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dai personali) e ss.mm.ii. recepito dal D.Lgs. 101/2018 del 10/08/2018;
- ☐ L. 244/2007 e relative Linee Guida per l'attuazione dell'art. 2 comma 461 della predetta Legge, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori;
- ☐ Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale";
- ☐ D.P.C.M., 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio";
- ☐ Legge 7 agosto 1990 del n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;
- ☐ Legge 24 dicembre 2007 n. 244, art. 2, comma 461;
- ☐ DECRETO MISE 21 aprile 2017, n. 93 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea";
- ☐ Deliberazione ARERA 655/2015/r/idr del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII);
- ☐ Deliberazione ARERA 917/2017/r/idr del 27 dicembre 2017 "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)";
- ☐ Delibera ARERA 218/2016/r/idr del 6 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale" (TIMSII);
- ☐ Deliberazione ARERA 665/2017/r/idr del 28 settembre 2017 "Testo integrato corrispettivi servizi idrici" (TICSI);
- ☐ Deliberazione ARERA 897/2017/r/idr del 31 dicembre 2017 "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" (TIBSI);
- ☐ Deliberazione ARERA 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" (REMSI);
- ☐ Deliberazione ARERA 547/2019/r/idr del 17 dicembre 2019 "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni" (RQSII);
- ☐ Del.186/2020/R/idr Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
- ☐ Deliberazione ARERA 221/2020/R/idr Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160;
- ☐ Codice del Consumo D.Lgs. 206/2005, con particolare attenzione ai diritti fondamentali che lo stesso prevede nel combinato disposto di cui agli artt. 1,2,101;
- ☐ D.P.C.M. 27 gennaio 1994 contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- ☐ Decreto liberalizzazioni art. 8 [D.L. 24.01.2012 n° 1 - "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività", convertito nella Legge 24.03.2012 n° 27];
- ☐ D.P.R. 352/1992 e ss.mm.ii. (Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art. 24, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241);

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



- ☐ D.P.R. n° 184 del 12 aprile 2006 (Regolamento sull'accesso ai documenti amministrativi);
- ☐ Decreto Legislativo n. 33/2013 Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 3. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- albero fonico o IVR (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta di distribuzione compresa di apparecchiature accessorie e raccorderia, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna del servizio all'utenza ubicato nel limite tra proprietà privata e pubblica;
- allaccio idrico da condotta foranea. Trattasi di allaccio concesso in via del tutto eccezionale da condotta di adduzione in area non urbanizzata e senza che trovino applicazione gli obblighi di servizio di cui al Regolamento del SII e della Carta dei Servizi, in particolare il servizio può essere erogato esclusivamente nei periodi di esercizio della condotta, senza garanzia sulla qualità e quantità della risorsa erogata e di eventuali interruzioni del servizio. Nel caso in cui l'allaccio possa compromettere in tutto o in parte la funzionalità della condotta adduttrice, il contratto potrà essere risolto unilateralmente e in qualsiasi momento senza alcuna pretesa risarcitoria da parte del titolare dell'utenza. Inoltre il Gestore si riserva la facoltà di sospendere o cessare la fornitura, ed eliminare l'allaccio, in caso di dismissione della condotta foranea, senza che alcuna pretesa risarcitoria da parte dell'utenza e senza obblighi di fornitura alternativa per la Società;
- allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura. Il limite di competenza tra Gestore e utente è rappresentato dal pozzetto sifonato ubicato in suolo pubblico;
- appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- associazioni dei consumatori sono le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- Bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'at. 3 c. 1 del DPCM 13/10/2016 – con Deliberazione 897/2017/r/idr;
- call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

- Cassa è la cassa per i servizi energetici e ambientali;
- classe di appartenenza individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
- cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è il contratto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio idrico integrato;
- data di invio è:
    a) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
    b) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
    c) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è:
    a) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
    b) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
    c) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- disagio economico e sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto come definita all'articolo 1 c, 3 del Decreto Ministeriale 29/12/2016 e e ss.mm.ii. e all'articolo 3, c. 9 bis del decreto Legge 185/08 e ss.mm.ii.;
- disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 e ss.mm.ii.;
- Fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSI, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- fognatura è l'insieme delle infrastrutture per il recapito agli impianti di trattamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, nelle more della realizzazione delle reti duali vi confluiscono anche acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia non rientranti nel SII; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori ed eventuali tubazioni di raccordo al corpo ricettore, se presenti;
- gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

- gestore obbligato è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- indicatori semplici di qualità contrattuale sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera x);
- lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- limitazione della fornitura 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;
- lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- macro-indicatori di qualità contrattuale sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;
- misuratore è il dispositivo posto, di regola, al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- misuratore non accessibile è il misuratore al quale è consentito l'accesso da parte del Gestore solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- obiettivo di mantenimento o di miglioramento è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;
- operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è di regola installato il misuratore dei volumi. Nel caso in cui il misuratore dei volumi sia posizionato all'interno della proprietà privata, il punto di consegna è rappresentato dalla valvola di sezionamento ubicata in suolo pubblico al margine della proprietà privata.
- punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta pubblica di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale, di regola coincidente con il pozzetto sifonato ubicato su suolo pubblico.

- quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione dì che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;
- reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- REMSI è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
- riattivazione della fornitura è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- RQTI è il testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- Strumenti di Conciliazione si intendono:
    a) il Servizio Conciliazione, organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
    b) tutti i procedimenti di ADR (Alternative Dispute Resolution – Risoluzione Alternativa delle controversie su base volontaria) presso enti pubblici o privati a ciò autorizzati e comprendenti anche l'eventuale organismo paritetico di risoluzione extragiudiziale delle controversie concordato con le associazioni dei consumatori e riconosciuto dall'Autorità.
- Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
- servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



- sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:
  a) in relazione alla tipologia d'uso domestico:
     - uso domestico residente;
     - uso condominiale;
     - uso domestico non residente;
  b) in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
     - uso industriale;
     - uso artigianale e commerciale;
     - uso agricolo e zootecnico;
     - uso pubblico non disalimentabile;
     - uso pubblico disalimentabile;
     - altri usi;
- sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- stadio di valutazione o Stadio è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione;
- subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
- utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- utente finale non disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- utente diretto: è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

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

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 4. IL GESTORE

Il Gestore è il destinatario dell'affidamento del servizio idrico integrato.

L'attuale Gestore affidatario del servizio idrico integrato, a seguito della delibera n. 25 del 29 dicembre 2004 dell'assemblea dell'Autorità d'Ambito Ottimale della Sardegna oggi Ente di Governo d'Ambito della Sardegna (EGAS), è Abbanoa S.p.A., società pubblica partecipata dai Comuni della Sardegna e dalla Regione autonoma della Sardegna.

Il Gestore si impegna ad operare nel rispetto delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi, nonché ad adoperarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale, il razionale riuso della risorsa idrica ed il razionale utilizzo delle fonti.

Il Gestore si impegna ad inserire la presente Carta, unitamente al Regolamento del Servizio Idrico Integrato, sul proprio sito Internet, al fine di consentirne a chiunque la consultazione.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 5. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio di competenza, e presta particolare attenzione ai soggetti diversamente abili, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore garantisce a tutti gli utenti il diritto inalienabile ad un quantitativo minimo vitale pro-capite.

## 5.1 Continuità

L'erogazione dei servizi gestiti dal Gestore è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, il Gestore adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Per le interruzioni programmabili, il Gestore si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sui quotidiani locali e/o con altre forme di comunicazione atte ad informare la platea degli interessati. La durata massima delle interruzioni programmate non può superare le 24 ore, salvo casi eccezionali e motivati.

## 5.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano e che riguardano la propria posizione contrattuale.

Il Gestore svolge la propria attività amministrativa secondo i principi di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza, consentendo il diritto di accesso agli atti societari a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, anche per il tramite di loro rappresentanti delegati secondo le disposizioni di legge quali ad esempio le associazioni dei consumatori, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti nel rispetto della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii e del D.P.R. 352/92e ss.mm.ii.

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 33/2013 (c.d. decreto trasparenza), e ss.mm.ii., il Gestore promuove la partecipazione dei cittadini, anche per il mezzo dei propri delegati secondo le disposizioni di legge, all'attività amministrativa favorendo forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e garantendo l'accesso a dati, documenti e informazioni detenuti dalle società, anche ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ex. artt. 5 e 5bis (Accesso Civico semplice e Generalizzato) dell'anzidetto Decreto e nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti.

L'utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni o altro soggetto delegato che lo rappresenti, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile della pratica.

## 5.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Gestore è formato e motivato per agire con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei sui diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



## 5.4 Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

## 5.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio ed alla visibilità dell'informazione ricorrendo nei rapporti con l'utente all'utilizzo di un linguaggio e di una simbologia chiara, comprensibile ed efficace ed accessibile a tutti gli utenti anche diversamente abili.

## 5.6 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate integralmente nel "Regolamento del servizio idrico" allegato al contratto stipulato con l'utente che, unitamente alla presente Carta del Servizio, è parte integrante dello stesso contratto del Servizio Idrico Integrato.

## 5.7 Sostenibilità

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata. Pertanto è opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica.

A tal fine il Gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente, con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- riutilizzare le acque reflue depurate per altri usi compatibili.
- promuovere anche in concorso con l'Ente di Governo dell'Ambito e le associazioni dei consumatori, campagne di informazione e sensibilizzazione di utenti, famiglie, studenti, operatori economici, ecc.

## 5.8 Eguaglianza e imparzialità

Nell'erogazione dei servizi, il Gestore garantisce la piena eguaglianza dei diritti ai propri clienti ed assicura agli stessi parità di trattamento e condizioni del servizio prestato. Le disposizioni che regolano i rapporti tra i clienti, il gestore e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione o discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Il Gestore erogherà il servizio all'utenza secondo i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Il gestore garantisce che l'interpretazione delle clausole e delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio è ispirata a criteri di eguaglianza e imparzialità.

## 5.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, il Gestore riconosce all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali,

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 6. STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

Gli standard di qualità contrattuale del SII si suddividono in standard specifici e standard generali.

## 6.1 Standard specifici

Gli standard specifici sono intesi come parametri caratteristici del livello di qualità **riferito alla singola prestazione** da garantire al singolo utente finale. Il loro mancato rispetto determina l'erogazione di un indennizzo automatico all'utente.

Gli standard specifici definiti da ARERA sono:

1. tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
2. tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
3. tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
4. tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
5. tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (esecuzione di lavori semplici);
6. tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (esecuzione di lavori semplici);
7. tempo di attivazione della fornitura;
8. tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
9. tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
10. tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
11. tempo di disattivazione della fornitura;
12. tempo di esecuzione della voltura;
13. tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
14. tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
15. tempo di esecuzione di lavori semplici;
16. fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
17. tempo di intervento per la verifica del misuratore;
18. tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
19. tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
20. tempo di sostituzione del misuratore;
21. tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
22. tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
23. tempo per l'emissione della fattura;
24. periodicità di fatturazione;
25. tempo di risposta motivata a reclami scritti;
26. tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
27. tempo di rettifica di fatturazione;
28. tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
29. tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.
30. tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura;
31. durata massima della singola sospensione programmata;
32. tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

## 6.2 Standard generali

Gli standard generali sono intesi come parametri caratteristici del livello di qualità **riferito al complesso delle prestazioni** da garantire agli utenti finali.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



Gli standard generali sono definiti in termini di percentuali minime di singoli servizi da realizzare entro un tempo massimo, ovvero, in tempi medi di attesa prima che sia attivato un determinato servizio entro un tempo massimo. Il loro mancato rispetto può essere oggetto di sanzioni da parte delle Autorità di regolazione.

Gli standard generali definiti da ARERA sono:

1. tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari (esecuzione di lavori complessi);
2. tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
3. tempo di esecuzione di lavori complessi;
4. tempo massimo per l'appuntamento concordato;
5. preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
6. tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
7. tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
8. tempo massimo di attesa agli sportelli;
9. tempo medio di attesa agli sportelli;
10. accessibilità al servizio telefonico;
11. tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
12. livello del servizio telefonico;
13. tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
14. tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio da parte dell'ARERA per il tramite dell'EGAS.

L'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, fissati nel contratto di servizio e nella presente Carta del Servizio, alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, è periodicamente verificata con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori.

Il monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella presente Carta del Servizio, è svolto sotto la diretta responsabilità dell'EGAS, con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'EGAS, sia al Gestore, sia alle Associazioni dei Consumatori.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 7. ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

L' utente può richiedere al Gestore i seguenti servizi:

- realizzazione di un nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria;
- subentro o riattivazione della fornitura di un punto di consegna disattivato;
- voltura della titolarità del contratto di un punto di consegna attivo;
- modifiche contrattuali;
- informazioni e proposte e reclami scritti (lamentele);
- rimborsi monetari;
- richieste di rifatturazione o rettifica di fattura;
- disdette e cessazioni.

Le suddette richieste possono essere effettuate a mezzo di:

| Servizio | Indirizzo/Contatto |
|---|---|
| **Sportello on line** | A cui si accede dal sito internet **www.abbanoa.it** previa registrazione |
| **Sportello al Pubblico** | La lista degli sportelli può essere consultata nel sito internet **www.abbanoa.it** |
| **Servizio telefonico - Assistenza Clienti** | Numero Verde<br>**800.000062**.<br>Da cellulare 848.800.974 con tariffa ripartita al 50%<br>Numero del Servizio Clienti per chiamate dall'estero **+3907034299998**<br>Orari: LUN - VEN 08:30-18:30; SAB 08:30-13:15 (esclusi i festivi) |
| **Posta Elettronica@** | **info@abbanoa.it** |
| **Posta Elettronica Certificata (PEC)** | **protocollo@pec.abbanoa.it** |
| **Posta ordinaria** | Unicamente all'indirizzo **Abbanoa S.p.A. Viale A. Diaz, 116 – 09100 CAGLIARI** |

Il Gestore indica sul proprio sito web i dati di tutti gli sportelli territoriali ed i relativi contatti e ne cura costantemente l'aggiornamento.

Il Gestore si impegna a pubblicizzare l'attivazione di nuovi strumenti di accesso ai servizi anche tramite APP Abbanoa.

## 7.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli aziendali

Il Gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello per Provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



Il Gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

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

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

Le condizioni di accesso (a sportello o su appuntamento) e gli orari degli sportelli territoriali minori attivati, diversi da quelli provinciali ai quali si applicano i suddetti standard, saranno disponibili e costantemente aggiornati sul sito web del Gestore.

## 7.2 Sportello on line – tramite sito internet

Il Gestore garantisce la possibilità di attivare e gestire il rapporto contrattuale attraverso apposite funzionalità del sito internet. che consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Sul proprio sito internet, il Gestore mette a disposizione dell'utente, la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, ed indica sullo stesso, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattarlo, i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche paritetici, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

## 7.3 Tempi di attesa agli sportelli aziendali

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

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE MIGLIORATIVO (*)** | Tmax ≤ **30 minuti** (tempo massimo di attesa)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede Tmax ≤ 60 min*) |
| **STANDARD GENERALE MIGLIORATIVO (*)** | Tmed = **15 minuti** (tempo medio di attesa)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede Tmed = 20 min*) |

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale (Tmax) è pari al 95% delle prestazioni effettuate nell'anno.

Il tempo medio (Tmed) si intende calcolato come media sul totale delle prestazioni.

## 7.4 Accessibilità al servizio telefonico

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico - AS - è un indicatore standard generale ed è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call-center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore. L'indicatore AS (accessibilità al servizio telefonico) è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

All'indicatore accessibilità al servizio telefonico AS è associato uno standard di qualità di tipo generale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE** | AS ≥ 90 % |

La rilevazione di AS è effettuata dal Gestore, a **cadenza mensile** e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o maggiori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, il livello effettivo per l'indicatore AS deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

## 7.5 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico – TMA - è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

a. hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
b. pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

All'indicatore tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) è associato uno standard di qualità di tipo generale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE** | TMA ≤ 240 secondi |

La rilevazione del TMA è effettuata dal Gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

## 7.6 Livello del servizio telefonico

L'indicatore livello del servizio telefonico – **LS** - è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100. L'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

All'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è associato uno standard di qualità di tipo generale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE** | LS > 80 % |

La rilevazione del LS è effettuata dal Gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

## 7.7 Facilitazioni per utenti particolari

Per particolari categorie di utenti (anziani, disabili, etc.) sono realizzate le seguenti facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati.

In particolare:

- per le persone con disabilità sono previste facilitazioni di accesso fisico ai servizi (rampe, porte automatiche, etc.);
- in casi straordinari su specifica e comprovata richiesta avanzata al Gestore lo stesso effettuerà l'erogazione a domicilio di alcuni servizi, in particolare quelli relativi allo svolgimento delle pratiche di fornitura, alla stipulazione del relativo contratto, etc., al fine di evitare all'utente l'obbligo di recarsi presso gli sportelli aziendali.

## 7.8 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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, differenziato a seconda che vi sia o meno la necessità di verifica del misuratore.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE** | Tmax = 7 giorni lavorativi (generica richiesta) |
| **STANDARD GENERALE** | Tmax = 10 giorni lavorativi (richiesta con verifica misuratore) |

La percentuale minima di rispetto di questi standard generali (Tmax) è pari al 95% delle prestazioni effettuate nell'anno.

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.

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 potranno essere trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

## 7.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | $\Delta T$ = 3 ore |

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore 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 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.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



## 7.10 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

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

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

A questo parametro è associato uno standard di qualità di tipo generale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE** | Tmin = 24 ore |

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale (Tmin) è pari al 95% delle prestazioni effettuate nell'anno.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 8. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE

## 8.1 Lettura dei misuratori

Il Gestore è impegnato ad effettuare la lettura periodica dei misuratori delle utenze idriche attraverso il sistema di “telelettura”.

Nelle more dell’entrata a regime della “telelettura” rimarrà in vigore il sistema di “lettura tradizionale”.

Il Gestore effettua la lettura periodica nel rispetto della deliberazione ARERA 218/2016

Sarà comunque possibile da parte dell’utente comunicare al Gestore i dati di consumo attraverso la “autolettura”; tali dati di consumo possono essere trasmessi attraverso i canali di comunicazione previsti dall’art. 7 della presente Carta.

## 8.2 Fatturazione dei consumi

La fatturazione e l’emissione della fattura avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento.

Nell’utilizzo dei dati relativi ai consumi dell’utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

a. dati di lettura;
b. in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
c. in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all’utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell’anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

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

## 8.3 Tempo per l’emissione della fattura

Il tempo per l’emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura come definito dal punto 8.5 dalla presente Carta del Servizio e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 45 giorni solari |

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

## 8.4 Periodicità di fatturazione

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

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

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO MIGLIORATIVO (*)** | **3 bollette/anno**, cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc; (**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 2 bollette/anno con cadenza semestrale*); |

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



| | |
|---|---|
| | 3 bollette/anno, cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;<br>4 bollette/anno, cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;<br>6 bollette/anno, cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc. |

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo di cui sopra, i consumi medi annui delle utenze condominiali saranno determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari facenti parte del condominio.

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

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

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui alle suddette fasce.

## 8.5 Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita nel rispetto degli obblighi di cui al precedente punto, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile (ossia non inferiore ai 30 giorni), purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, sentite anche le Associazioni dei Consumatori.

Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento:

I. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
II. alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
III. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

## 8.6 Fattura di chiusura rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il medesimo termine previsto per l'emissione delle fatture ordinarie, vale a dire entro 45 giorni solari.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



## 8.7 Termini e modalità di pagamento

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

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

Il Gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

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

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

Le suddette modalità di pagamento possono essere soggette a variazioni obbligate da sopravvenute modifiche normative e/o regolatorie.

Il Gestore rende note tempestivamente le eventuali modifiche alle modalità di pagamento, con pubblicazione sul proprio sito web.

## 8.8 Rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente punto 8.4 relativo alla periodicità di fatturazione.

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

Il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere piani di rateizzazione nei modi e termini previsti nelle Deliberazioni ARERA e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

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

## 8.9 Rettifiche di fatturazione

Qualora la verifica sulla situazione contabile del contratto evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale tale somma detraendola dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini di cui al presente standard, il credito sarà erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

Resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica di fatturazione, che costituisce standard specifico di qualità contrattuale, 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 SPECIFICO** | Tmax= 60 giorni lavorativi |

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

## 8.10 Morosità

### *8.10.1. Sollecito Bonario*

Il Gestore, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione secondo le tempistiche previste dall'art. 42.3 Delibera ARERA 655/2015 (entro 10 giorni solari successivi alla scadenza della relativa fattura) o il piano di rateizzazione autorizzato risulti rispettato, può inviare all'utente finale moroso un primo sollecito bonario di pagamento nei casi e nel rispetto delle condizioni disciplinate dalle Deliberazioni ARERA in materia e dal Regolamento del SII, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni solari dalla scadenza della bolletta.

Il termine per il pagamento del sollecito bonario è fissato in 15 (quindici) giorni solari decorrenti dalla data di avvenuta consegna del sollecito a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) o modalità equipollente ovvero dalla data di ricezione del sollecito a mezzo del servizio postale con raccomandata a/r.

#### *8.10.1.1 Contenuti minimi del sollecito bonario*

Il Gestore nell'invio del sollecito bonario di pagamento assicura il rispetto dei seguenti standard:

1. indicazione della/e bolletta/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
2. indicazione del termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
   a. 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, e comunque non prima del termine previsto per il pagamento del sollecito bonario;
   b. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, con evidenza che al perdurare della morosità e al verificarsi delle condizioni previste, potrà essere eseguita trascorsi 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario la sospensione e disattivazione della fornitura (previa limitazione, se fattibile tecnicamente, del flusso tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua per sole utenze aventi categoria tariffaria "domestico residenti" e salva sospensione/disattivazione al permanere della morosità); per le "utenze non disalimentabili" potrà essere eseguita la limitazione del flusso, al verificarsi delle condizioni previste ai successivi paragrafi.
3. indicazione delle modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
4. trasmissione del bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
5. indicazione dei recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato, in quanto:
   I. la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato;
   II. è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione del pagamento della bolletta, nel rispetto delle condizioni e dei tempi previsti di inoltro della richiesta entro 10 giorni solari successivi alla scadenza della relativa fattura (delibera ARERA 655/2015, art. 42.3).
   III. la/e bolletta/e oggetto di sollecito è/sono oggetto di contestazione (reclamo e/o richiesta di rettifica fattura e/o procedura di conciliazione, contenzioso) presentata nei termini.

### *8.10.2. Costituzione in mora*

Il Gestore può procedere all'invio della Costituzione in mora solo dopo aver inviato il sollecito di pagamento di cui al precedente articolo trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della bolletta, nei casi e nel rispetto delle condizioni disciplinate dalle Deliberazioni ARERA in materia e dal Regolamento del SII.

Il Gestore provvede alla notifica della Costituzione in mora con raccomandata a/r ovvero con posta elettronica certificata (PEC) o modalità equipollente di ogni altra modalità che le Autorità di regolazione dovessero prevedere.

#### *8.10.2.1 Contenuti minimi della costituzione in mora*

Il Gestore nell'invio della costituzione in mora assicura il rispetto dei seguenti standard:

a. indicazione del riferimento alla/e bolletta/e non pagata/e e dell'importo oggetto di costituzione in mora;
b. indicazione con separata evidenza degli importi fatturati con termine di pagamento successivo al 01/01/2020 relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
c. indicazione del riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
d. indicazione del 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, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
    II. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, con evidenza che al perdurare della morosità e al verificarsi delle condizioni previste, potrà essere eseguita trascorsi 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario la sospensione e disattivazione della fornitura (previa limitazione del flusso tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua per sole utenze aventi categoria tariffaria "domestico residenti" e salva sospensione/disattivazione al permanere della morosità); per le "utenze non disalimentabili" potrà essere eseguita la limitazione del flusso, al verificarsi delle condizioni previste ai successivi paragrafi.
e. indicazione della data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
f. indicazione della possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo articolo;
g. indicazione delle modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
h. indicazione delle modalità e delle 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 necessarie);
i. trasmissione del bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
j. indicazione dei casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
k. indicazione dei recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora è infondata in quanto:
    I. la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato e, preferibilmente, copia della ricevuta di pagamento con dettaglio della imputazione dell'importo ai documenti insoluti;
    II. è stato inviato un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, eccetto i casi di importo anomalo inferiore o uguale a 50 €;
    III. è parzialmente errata dato che l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile, nel caso in cui nella Costituzione di Mora non sia indicata l'attribuzione di tale agevolazione;
    IV. la/e bolletta/e oggetto di costituzione in mora è/sono oggetto di contestazione (reclamo e/o richiesta di rettifica fattura e/o procedura di conciliazione, contenzioso) presentata nei termini;
l. trasmissione di avviso che indica le modalità di eccezione della prescrizione nei casi in cui la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per le

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



fatture con data scadenza successiva al 01.01.2020 per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti.

Il tempo per il pagamento della costituzione in mora è di 15 giorni dalla data di ricezione della costituzione in mora. In ogni caso, detto termine non può essere inferiore a 40 giorni solari calcolati a partire dalla data di ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento indicata dal Gestore nella costituzione in mora.

### 8.10.3. Rateizzazione importi oggetto di Costituzione in Mora

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili tra di loro relativamente al medesimo piano di rientro, e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti, secondo le modalità disciplinate nel Regolamento del SII.

Il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione nei modi e termini previsti nelle Deliberazioni ARERA e nel Regolamento del Servizio Idrico.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione (richiesta) mediante il modulo previsto dal Gestore, disponibile sul sito internet aziendale, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Ricevuta dal Gestore l'elaborazione del piano di rientro, lo stesso si intende accettato se l'utente finale procede al pagamento del bollettino premarcato della prima rata entro il quinto giorno dalla ricezione.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

### 8.10.4. Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

Il Gestore garantisce all'utente finale i seguenti canali di contatto disponibili al pubblico per la trasmissione dell'attestazione di avvenuto pagamento:

a) sportello Online dal sito internet del Gestore;

b) servizio di assistenza telefonico;

c) casella di posta elettronica dedicata;

d) casella di posta elettronica anche non dedicata;

e) fax;

f) posta;

g) sportelli presenti sul territorio.

### 8.10.5. Reintegrazione del deposito cauzionale

Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale può essere reintegrato dal Gestore concedendo la rateizzazione dell'importo nelle bollette successive con rate costanti ed un periodo minimo di rateizzazione pari a 12 mesi, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi, deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

### 8.10.6. Limitazione, Sospensione o disattivazione della fornitura

In caso di perdurare della morosità, nel rispetto di quanto disciplinato nel Regolamento del SII il Gestore può procedere, senza ulteriore preavviso:

I. alla limitazione della fornitura, per le sole utenze domestico residenti;
II. alla sospensione e/o disattivazione della fornitura per tutte le utenze, comprese le utenze domestico residenti, eccetto le utenze non disalimentabili.

La limitazione, sospensione ovvero disattivazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

La sospensione ovvero disattivazione della fornitura può essere eseguita solo in giorni diversi da quelli indicati come festivi dal calendario, sabato e quelli che precedono il sabato od altri giorni festivi.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

Per quanto non espressamente indicato nel presente articolo in termini di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, si dovrà fare riferimento al Regolamento d'Utenza e alla Deliberazione ARERA 311/19.

#### *8.10.6.1 Utenze finali non disalimentabili*

In caso di morosità alle utenze finali non disalimentabili non si applica la procedura di sospensione o disattivazione della fornitura.

Appartengono alla categoria delle utenze non disalimentabili:

a. gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico (Delibera ARERA 897/2017/R/IDR, TIBSI);
b. le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" (Delibera ARERA 665/2017/R/IDR, TICSI);
b. le utenze domestiche dichiarate di servizio a persone allettate o che per ragioni di sopravvivenza sono connesse a macchine salvavita.

La limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale pari a 50 litri/abitante/giorno) è applicata qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

a. il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
b. il Gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
c. siano decorsi i termini senza che l'utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione con le modalità previste da ARERA e nel Regolamento del SII.

Il Gestore predispone e tiene aggiornato un elenco degli utenti finali non disalimentabili contenente almeno, per ciascuna utenza:

a. il codice fiscale o la partita iva;
b. il codice utente e/o di fornitura;
c. l'indirizzo di fornitura non disalimentabile.

#### *8.10.6.2 Quantitativo minimo vitale*

Il Gestore, al perdurare della morosità e verificate le condizioni generali, può procedere alla limitazione della fornitura idrica delle utenze domestiche residenti morose non disalimentabili (ovvero quelle dirette beneficiarie del Bonus Sociale Idrico), assicurando il quantitativo essenziale di acqua, vale a dire il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 li-tri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, secondo quanto previsto dalla regolamentazione ARERA.

### *8.10.7. Addebito di oneri aggiuntivi*

In nessun caso possono essere addebitate all'utente finale moroso eventuali penali.

Eventuali oneri aggiuntivi agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e possono essere addebitati dal Gestore se riguardano unicamente i casi disciplinati dal Regolamento d'Utenza.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 9. RAPPORTO CONTRATTUALE

## 9.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dall'avvio alla cessazione del rapporto contrattuale.

Gli standard temporali riportati negli articoli che seguono devono considerarsi al netto dei:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o di terzi di autorizzazioni, certificazioni, permessi;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili a cura e spese dell'utente;
- eventi imprevisti ed imprevedibili non direttamente dipendenti dal Gestore, comprese le condizioni climatiche avverse.

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

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessaria l'estensione o il potenziamento della rete. Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni lavorativi. Se sono calcolati sulla base dell'arrivo o della partenza della corrispondenza la data di riferimento è quella certificata dal protocollo del Gestore.

## 9.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari 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.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Per la predisposizione del preventivo per gli allacciamenti idrici e/o fognari sono definiti i seguenti tempi standard che saranno misurati in giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente al protocollo del gestore:

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax = 10 giorni lavorativi (senza sopralluogo) |
| **STANDARD SPECIFICO MIGLIORATIVO (*)** | Tmax = **15 giorni lavorativi** (con sopralluogo)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 20 gg lavorativi*) |

## 9.3 Tempi per esecuzione allacciamenti alla rete idrica e fognaria

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso. Di seguito gli standard specifici previsti per la esecuzione degli allacci semplici.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO MIGLIORATIVO (*)** | Tmax = **10 giorni lavorativi** (allacci idrici semplici)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 15 gg lavorativi*) |

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO MIGLIORATIVO (*)** | Tmax = **10 giorni lavorativi** (allacci fognari semplici)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 20 gg lavorativi*) |

Per l'esercizio degli allacci complessi è previsto il seguente standard generale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE MIGLIORATIVO (*)** | Tmax = **10 giorni lavorativi** (allacci idrici/fognari complessi)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 30 gg lavorativi*) |

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale (Tmax) è pari al 90% delle prestazioni effettuate nell'anno.

## 9.4 Tempi di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completa-mento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento prevista dall'art. 7.3 e la data di effettiva attivazione della fornitura.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax = 5 giorni lavorativi |

## 9.5 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il 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.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax = 10 giorni lavorativi (senza sopralluogo) |
| **STANDARD SPECIFICO MIGLIORATIVO (*)** | Tmax = **15 giorni lavorativi** (con sopralluogo)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 20 gg lavorativi*) |

## 9.6 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale 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.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

Di seguito lo standard specifico previsto per l'esecuzione dei lavori semplici.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax = 10 giorni lavorativi (lavori semplici) |

Per l'esecuzione dei lavori complessi è previsto il seguente standard generale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE MIGLIORATIVO (*)** | Tmax = **10 giorni lavorativi** (lavori complessi)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 30 gg lavorativi*) |

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale (Tmax) è pari al 90% delle prestazioni effettuate nell'anno.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



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.

In quest'ultimo caso il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e/o sia necessario l'ottenimento di provvedimenti amministrativi autorizzatori/concessori ovvero l'espletamento di pratiche per le quali è necessario il coinvolgimento di terzi (ad es. procedimenti espropriativi, servitù ecc.) gli standard di qualità si intendono sospesi e riprendono a decorrere dalla data di comunicazione al Gestore, dell'avvenuta realizzazione dei la-vori e/o di consegna allo stesso degli atti attestanti il del conseguimento del provvedi-mento amministrativo autorizzatorio.

## 9.7 Tempi di riattivazione e subentro nella fornitura

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

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, sono associati i seguenti standard minimi di qualità, a seconda.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax = 5 giorni lavorativi |
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax = 10 giorni lavorativi (con modifica della portata del misuratore) |

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

## 9.8 Tempi di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, 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.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO MIGLIORATIVO (*)** | Tmax = **1 giorno feriale**<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 2 gg. feriali*) |

## 9.9 Tempo per esecuzione della voltura

Il tempo massimo 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.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax = 5 giorni lavorativi |

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

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



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

Nei casi di cui sopra, qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a. della documentazione di cui alla lettera a) precedente;
b. dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) soprariportata, in conformità a quanto disposto all'art. 13 della Delibera ARERA 547/2019.

## 9.10 Tempi di disattivazione della fornitura

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

È misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax = 7 giorni lavorativi |

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.

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.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 10. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

## 10.1 Verifica del misuratore

Nel caso di consumi anomali o eccessivi, l'utente può richiedere per iscritto, a mezzo dei canali indicati nell'art. 7 della presente Carta, la verifica del corretto funzionamento del misuratore, in contraddittorio con i tecnici del Gestore.

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

Al tempo di intervento per la verifica del misuratore è associato uno standard specifico di qualità.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 10 giorni lavorativi |

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'Utenza. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

## 10.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità o meno di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio certificato e non certificato.

Al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, nelle due casistiche di cui sopra, è associato uno standard specifico di qualità.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 10 giorni lavorativi (verifica in loco) |
| **STANDARD SPECIFICO MIGLIORATIVO (*)** | Tmax= **5 giorni lavorativi** (verifica in laboratorio)<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 30 gg lavorativi*) |

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 (richiesta alla Camera di Commercio) ovvero di controlli da effettuarsi presso un laboratorio certificato, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo di cui sopra, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio o dal laboratorio certificato e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

## 10.3 Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente, del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 10 giorni lavorativi |

## 10.4 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere per iscritto a mezzo dei canali indicati nell'art. 7 della presente Carta, il controllo del livello di pressione dell'acqua nel punto di consegna per il rispetto dei valori indicati nel Regolamento d'utenza o nel contratto di fornitura.

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

Al tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è associato uno standard specifico di qualità.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 10 giorni lavorativi |

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebiterà all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Nel caso in cui invece venissero accertati valori di pressione diversi da quelli contrattuali (fascia di tolleranza 5%), il Gestore procederà al ripristino delle condizioni contrattuali. nei limiti possibili in relazione alla infrastrutturazione acquedottistica esistente.

Nel caso sia necessaria la presenza dell'utente o, comunque, egli richieda di esser presente al sopralluogo, il Gestore dà comunicazione per iscritto secondo modalità e tempi dell'appuntamento concordato.

## 10.5 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

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

A questo parametro è associato uno standard minimo di qualità pari a:

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO MIGLIORATIVO (*)** | Tmax= **8 giorni lavorativi**<br>(**standard migliorativo rispetto a quello ARERA che prevede 10 gg lavorativi*) |

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

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 11. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore si impegna a fornire un servizio di acquedotto, fognature e depurazione continuo, regolare e senza interruzioni, compatibilmente con lo stato delle strutture in gestione. La mancanza del servizio può essere imputabile 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 questi casi il Gestore, oltre a fornire adeguata e tempestiva informazione all'utenza, si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora si dovessero verificare, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Al fine di definire gli standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- indicatore S1: "Durata massima della singola sospensione programmata",
- indicatore S2: "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile";
- indicatore S3: "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura".

Ai fini della verifica del rispetto degli standard S1, S2, S3, 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, secondo le indicazioni di cui al Registro delle interruzioni, anche sulla base di modellazione idraulica e/o di sistemi informativi territoriali.

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

Nel caso di interventi programmati da effettuarsi sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore provvederà ad informare l'utenza mediante avviso sui quotidiani locali e/o altre forme di comunicazione più appropriate atte ad informare la platea degli interessati, con almeno due giorni di anticipo.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui vengono avvisati gli utenti ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO QUALITÀ TECNICA** | Tmin = 48 ore |

## 11.2 Durata massima della singola sospensione programmata

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

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO QUALITÀ TECNICA** | Tmax= 24 ore |

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



## 11.3 Pronto intervento

In caso di pronto intervento è possibile contattare il Gestore al seguente/i numero/i verde/i 800.022.040 gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Tale numero, disponibile anche sul sito Internet del Gestore, è indicato anche in bolletta con la dicitura "*Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno*".

Il numero telefonico non può essere dedicato ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio attività commerciali).

È consentito di introdurre un'opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre.

È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore:

a. assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
b. garantisce un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
c. fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

## 11.4 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 (indicatore S2) 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 SPECIFICO**<br>**QUALITÀ TECNICA** | Tmax= 48 ore |

## 11.5 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore 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.

Il livello standard generale legato al CPI è il seguente:

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE** | Tmax = 120 secondi |

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale (Tmax) è pari al 90% delle prestazioni effettuate nell'anno.

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui sopra si considerano le chiamate degli utenti finali che:

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



a. hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
b. pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

La percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore nel suddetto tempo di 120 secondi deve essere pari al 90%.

## 11.6 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

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

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

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

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE** | Tmax = 3 ore |

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale (Tmax) è pari al 90% delle prestazioni effettuate nell'anno.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

## 11.7 Tempo massimo per le riparazioni in caso di interruzione del servizio

In condizioni di fattibilità tecnica, nei casi in cui il servizio si interrompa a causa di eventi imprevedibili, il Gestore si impegna ad effettuare la riparazione funzionale alla normale erogazioni nei seguenti tempi:

- a seguito di guasti ordinari per gli impianti o rotture di tubazioni fino al DN 300 mm: **Tmax = 12 ore**
- per rotture di tubazioni superiori al DN 300 mm: **Tmax = 24 ore**

## 11.8 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna ad informare l'utenza con adeguato preavviso, ed a proporre all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi quali:

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

## 11.9 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua, secondo i propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, relazionando annualmente all'Ente di Governo d'Ambito sull'esito dell'indagine.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



Il Gestore si impegna a tal scopo a dotarsi di sistemi di telecontrollo e telegestione.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 12. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Gestore garantisce all'utente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali che possono interessarlo e sulle modalità di prestazione dei servizi attraverso:

- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- sportelli locali e sportello telematico;
- bollette;
- la carta dei servizi;
- il regolamento del servizio idrico integrato (SII);
- opuscoli informativi;
- organi di informazione (TV, radio e quotidiani locali);
- visite presso gli impianti.

In particolare, il Gestore:

- assicura 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 NO3;
    - Nitriti in mg/l di NO2;
    - Ammoniaca in mg/l di NH4;
    - Fluoro in mg/l di F;
    - Cloruri in mg/l;
    - Arsenico mg/l.
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale; nella bolletta viene inoltre riportata la frequenza di fatturazione;
- informa sul proprio sito internet sulle tempistiche e modalità per la costituzione in mora e sugli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto delle disposizioni sulla regolazione della morosità;
- informa sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informa sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione.
- rende note le procedure per la presentazione di eventuali reclami.
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio.

Inoltre il Gestore si impegna ad:

- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato al utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- predisporre servizi telefonici col numero Verde e telematici con canali dedicati atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## 12.1 Informazioni all'utente finale

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della presente Carta del Servizio, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all’anno precedente.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 13. TUTELA, RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta del Servizio Idrico può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, ai canali messi a disposizione dal Gestore così come indicati nell'articolo 7 della presente Carta, anche a mezzo dei propri delegati o legali rappresentanti.

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

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

## 13.1 Tempo di risposta motivata a reclami scritti e richiesta di informazioni scritte

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

Questo parametro costituisce standard specifico di qualità contrattuale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 30 giorni lavorativi |

La risposta motivata scritta al reclamo/richiesta informazioni scritte inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto nell'art. 50 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015 e ss.mm.ii. rubricato "*Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione*".

## 13.2 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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

Esso costituisce uno standard generale di qualità contrattuale.

| | |
|---|---|
| **STANDARD GENERALE** | Tmax = 30 giorni lavorativi |

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale (Tmax) è pari al 95% delle prestazioni effettuate nell'anno.

La risposta motivata scritta al reclamo/richiesta informazioni scritte inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto nell'art. 50 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015 e ss.mm.ii. rubricato "*Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione*".

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione è previsto il seguente standard generale di qualità contrattuale.

## 13.3 Richieste di informazioni su servizi di fognatura e depurazione erogati da altri gestori

Nel caso in cui l'erogazione del servizio di fognatura e/o depurazione sia effettuato da un altro gestore le richieste di informazioni e i reclami ricevuti dai clienti del gestore del servizio acquedotto, saranno inoltrate al

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



gestore che effettua il servizio di fognatura e/o depurazione, informando di questa circostanza il cliente e rispettando gli standard di qualità previsti.

#### *13.3.1 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione*

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il 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.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 5 giorni lavorativi |

#### *13.3.2 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione*

Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il 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.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 5 giorni lavorativi |

#### *13.3.3 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale*

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

| | |
|---|---|
| **STANDARD SPECIFICO** | Tmax= 10 giorni lavorativi |

Percentuale minima di rispetto dello standard generale è il rispetto del tempo massimo (Tmax) per il 90% delle prestazioni effettuate nell'anno.

## 13.4 Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate utilizzando le modalità sotto indicate:

- indagini periodiche;
- rilevazioni a campione con invio di questionari ai utenti;
- interviste a domicilio;
- specifiche riunioni o conferenze aperte agli utenti e alle loro associazioni;
- forum permanente nel sito del Gestore.

Sulla base delle rilevazioni effettuate il Gestore pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e lo rende disponibile agli utenti e alla Associazioni dei Consumatori.

## 13.5 Servizi di consulenza agli utenti

Agli utenti è offerto un servizio di consulenza in merito a:

- uso razionale dell'acqua e corretto utilizzo degli impianti;
- ottimizzazione contrattuale e tariffaria.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



## 13.6 Controlli esterni

L'utente, può presentare:

- nel caso di mancata risposta al reclamo entro il termine di 50 giorni dalla data di presentazione o in caso di riscontro non soddisfacente, istanza di Conciliazione presso ARERA. Il cliente/utente finale (o suo delegato) del SII per attivare la procedura di Conciliazione deve registrarsi al sito web www.sportelloperilconsumatore.it, presentare la Domanda di attivazione della procedura di conciliazione allegando i documenti che verranno richiesti e superare le verifiche di ammissibilità previste dalla delibera ARERA 209/2016 (TICO) e delibera ARERA 55/2018.

Nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, neppure per mezzo dell'ausilio di un'Associazione o di altro delegato, l'utente finale domestico, che agisce in prima persona, può presentare la domanda in modalità offline, mediante fax o posta, ferma restando la gestione on line della procedura.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 14. RIMBORSI E INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella presente Carta del Servizio Idrico, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

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

a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base (60 euro);
c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (90 euro).

## 14.1 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

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

a. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al successivo punto 14.2, lettere a) e b);
b. nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
c. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta del Servizio Idrico.

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

## 14.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità contrattuale

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

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).

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

## 14.3 Indennizzo automatico nei casi di morosità

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

a. in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
b. in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo nei casi di costanza di mora con manomissione dei sigilli e/o riferita ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora;

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



c. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
d. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità richieste nella presente carta dei servizi e nelle disposizioni in materia.

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

a. in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
b. l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità consone;
c. non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui sopra.

Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente capitolo.

## 14.4 Indennizzo automatico per la qualità tecnica

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità tecnica specifici di cui ai paragrafi 11.1, 11.2 e 11.4, il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

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

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 2 volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione di cui al precedente par. 14.1.

## 14.5 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale **entro 180 giorni** solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi in cui l'utente risulti moroso, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

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

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 15. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio è valida, salvo espressa diversa disposizione, a partire dal trentesimo giorno successivo all'approvazione definitiva e alla pubblicazione sul sito dell'EGAS ed è revisionata con cadenza almeno biennale.

La Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della Gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Gli utenti saranno informati di eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività della riattivazione del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

In ogni caso, tutti i tempi di intervento sono subordinati all'ottenimento dei pareri e delle autorizzazioni previste dalla legge.

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



# 16. TABELLE DI RIEPILOGO

## 16.1 Riepilogo degli standard generali

Gli standard generali sono i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali.

| Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Base di calcolo |
|---|---|---|---|
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore | **≤ 10 giorni (*)** | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | Id. c.s. | **≤ 10 giorni (*)** | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | 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 | **≤ 10 giorni (*)** | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento | 7 giorni | 90% delle singole prestazioni |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 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 | 24 ore | 95% delle singole prestazioni |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento | 3 ore | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 giorni | 95% delle singole prestazioni |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | **30 minuti (*)** | 95% delle singole |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | **15 minuti (*)** | Media sul totale delle prestazioni |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS) | 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 | AS > 90% | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | 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 | TMA ≤ 240 secondi | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |

| Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Base di calcolo |
|---|---|---|---|
| Livello del servizio telefonico (LS) | 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 | LS ≥ *80%* | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | 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 | CPI ≤ 120 secondi | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | 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 | 10 giorni | 90% delle singole prestazioni |

***(*)*** *standard migliorativi garantiti dal Gestore rispetto agli standard minimi richiesti da ARERA.*

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



## 16.2 Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo

Gli standard specifici sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo.

| Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo |
|---|---|---|---|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente | 10 giorni | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | Id. c.s. | 10 giorni | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | Id. c.s. | **15 giorni (*)** | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | Id. c.s. | **15 giorni (*)** | 30 euro |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore | **10 giorni (*)** | 30 euro |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Id. c.s. | **10 giorni (*)** | 30 euro |
| Tempo di attivazione, della fornitura | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore | 5 giorni | 30 euro |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa | 5 giorni | 30 euro |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | Id. c.s. | 10 giorni | 30 euro |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 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 | **1 giorno feriale (*)** | 30 euro |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 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 | 7 giorni | 30 euro |

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



| Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo |
|---|---|---|---|
| Tempo di esecuzione della voltura | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale | 5 giorni | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | 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 | 10 giorni | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | Id. c.s. | **15 giorni (*)** | 30 euro |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 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 | 10 giorni | 30 euro |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | - | 3 ore | 30 euro |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore | 10 giorni | 30 euro |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito | 10 giorni | 30 euro |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito | **5 giorni (*)** | 30 euro |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | 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 | 10 giorni | 30 euro |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore | 10 giorni | 30 euro |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito | **8 giorni (*)** | 30 euro |
| Tempo per l'emissione della fattura | Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa | 45 giorni solari | 30 euro |
| Periodicità di fatturazione | N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi | **3/anno se consumi ≤ 100mc (*)** | 30 euro |

| Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo |
|---|---|---|---|
| | | 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc | |
| | | 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc | |
| | | 6/anno se consumi > 3000 mc | |
| Termine per il pagamento della bolletta | - | 20 giorni solari | - |
| Tempo per la risposta a reclami | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 giorni | 30 euro |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 giorni | 30 euro |
| Tempo di rettifica di fatturazione | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta | 60 giorni | 30 euro |
| Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 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 | 5 giorni | 30 euro |
| Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 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 | 5 giorni | 30 euro |
| Durata massima della singola sospensione programmata (S1) | 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. | 24 ore | 30 euro |
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2) | 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. | 48 ore | 30 euro |

Comune di Golfo Aranci (SS) - Prot. n. 0005044 del 22-04-2021 - arrivo



| Indicatore | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo |
|---|---|---|---|
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3) | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato l'utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto di preavviso. | 48 ore | 30 euro |

***(*)*** *standard migliorativi garantiti dal Gestore rispetto agli standard minimi richiesti da ARERA.*