

ATO EST Provincia della Spezia

Carta del Servizio Idrico Integrato



Sommario

ACAM ACQUE S.P.A.	4
LA CARTA DEI SERVIZI	5
DEFINIZIONI	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	9
STANDARD DEL SERVIZIO	11
1. Continuità, Regolarità e Qualità del Servizio	12
2. Caratteristiche del Servizio Idrico	12
3. Sicurezza e Qualità dell’Acqua	13
4. Tempestività degli Interventi	14
5. Tempi di Fornitura	15
6. Accessibilità al Servizio	20
7. Tempo di Attesa agli Sportelli	22
8. Tempestività nelle Risposte Scritte agli Utenti	23
9. Procedure di risoluzione alternative delle controversie	24
10. Correttezza nella fatturazione dei consumi	24
11. Rateizzazione	26
12. Perdite occulte	27
13. Gestione della morosità	27
14. Verifica Apparecchi di Misura	31
15. Verifica del Valore della Pressione di Fornitura dell’Acqua	33
16. Procedure di indennizzo	33
TUTELA	35

PRIVACY 35

VALIDITÀDELLACARTA..... 35

NUMERI UTILI 35

SITO INTERNET 36

TABELLE DI RIEPILOGO DEGLI IMPEGNI STANDARD SPECIFICI E GENERALI INERENTI LA QUALITA' CONTRATTUALE (INCLUSI STANDARD SPECIFICI DI RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA - TIMSII) 37

STANDARD SPECIFICI ED INDENNIZZI 37

STANDARD GENERALI 40

TABELLE DI RIEPILOGO DEGLI IMPEGNI STANDARD SPECIFICI INERENTI LA QUALITA' TECNICA..... 41

STANDARD SPECIFICI ED INDENNIZZI 41

ACAM ACQUE S.p.A.

L'Azienda Consorzio Acqua Metano (A.C.A.M.) nasce nel 1909 come azienda municipalizzata del Comune della Spezia (allora denominata A.M.G.A.).

Nel 1975 viene costituito il Consorzio per la Gestione dei Servizi di Distribuzione Acqua e Gas nella Provincia della Spezia (successivamente denominato GE.SER.), che inizia ad operare dall'1.01.1976 attraverso la propria azienda speciale A.C.A.M.

L'A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano), inizialmente gestore dei servizi di distribuzione acqua e gas in alcuni Comuni della Provincia, riesce ad ampliare, negli anni, l'ambito territoriale di erogazione dei propri servizi e ad assumere in certi Comuni anche il servizio depurazione e fognature, realizzando così la gestione del ciclo integrale delle acque.

A far data dell'01/01/1995 il Consorzio GE.SER. secondo quanto previsto dalla Legge 142/90; viene trasformato in Azienda Consorzio Acqua Metano (A.C.A.M.), che assorbe le funzioni dei precedenti enti.

Dal 01/11/1998 l'A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano) acquisisce per alcuni Comuni la gestione del ciclo integrale dei rifiuti attraverso la controllata Consorzio Impianti e Servizi, società consortile a responsabilità limitata

Con decorrenza dal 31/07/2001 A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano) si costituisce in Società per Azioni (d'ora in poi denominata ACAM S.p.A.).

In data 22/07/2002 si costituisce l'A.T.O. – Ambito Territoriale Ottimale, rappresentativo di tutti i Comuni della provincia che, a seguito dell'approvazione del Piano d'Ambito affida direttamente ad ACAM S.p.A. il servizio idrico integrato fino al 31/12/2024, giusto verbale della Conferenza dei Rappresentati n° 4 dell'11/12/2003.

In data 6/12/2004, ACAM S.p.A. costituisce la Società Acam Acque S.p.A., cui conferisce il ramo aziendale relativo al Servizio Idrico Integrato da gestire nei Comuni già serviti da ACAM S.p.A.

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Acam S.p.A. ha avuto il controllo totale della Società Acam Acque S.p.A. e ha esercitato nei confronti della stessa attività di direzione e coordinamento fino al 2018. A partire da tale data l'attività di direzione e coordinamento è esercitata da Ireti S.p.A.

Il 26 ottobre 2006 la Società Acam Acque S.p.A. stipula con L'Ente d'Ambito Territoriale Ottimale N°4 Spezzino la convenzione di servizio per la regolazione dei rapporti tra l'Ente D'Ambito ed il Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Attraverso tale convenzione, la Società Acam Acque S.p.A. ha assunto, con modalità di affidamento "in house", la gestione del Servizio Idrico Integrato fino al 31/12/2033 in 26 Comuni della Provincia della Spezia facenti parte dell'Ente di governo d'Ambito "ATO Est – Provincia della Spezia" costituito con legge regionale n°1 del 24 febbraio 2014. Successivamente la gestione si è allargata a ulteriori quattro comuni.

In ottemperanza alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 656/2015/R/IDR, in data 29/06/2016 ACAM Acque S.p.A. e l'Ente di Governo d'Ambito hanno adeguato i

contenuti della convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato ai dettami previsti nella sopraccitata delibera.

L'Ente di governo d'Ambito, cui sono associati tutti i Comuni ricadenti nel territorio gestito, ha la funzione di organizzare il SII scegliendo la forma di gestione tra quelle ammesse dalla normativa comunitaria e nazionale, pianificando e controllando la realizzazione degli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Piani d'Ambito attraverso il coordinamento delle attività dei gestori operanti nell'Ambito.

L'Ente di governo ha inoltre il compito di predisporre e approvare le tariffe da applicare all'utenza sulla base delle indicazioni metodologiche dettate da ARERA alla quale, con Decreto-legge n°201/2011 (decreto Salva Italia), sono state trasferite le funzioni di regolazione e controllo del settore.

In data 11.04.2018 si è formalizzata l'acquisizione da parte del Gruppo IREN del gruppo ACAM tramite un concambio azionario; per via di questa operazione gli ex Soci di ACAM S.p.A. sono quindi diventati soci di IREN S.p.A. In conseguenza della suddetta acquisizione il controllo del gestore Acam Acque S.p.A. è passato ad IRETI S.p.A., società del Gruppo Iren.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che Acam Acque S.p.A., sottoposta alla regolazione e al controllo, su scala locale, dell'Ente di Governo dell'ATO e, su scala nazionale, dell'ARERA, assume nei confronti degli utenti del servizio idrico integrato.

Costituisce un'integrazione del contratto di somministrazione, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato e, pertanto, tutte le condizioni contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali. La Carta dei Servizi recepisce quanto previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente mediante le seguenti deliberazioni:

- delibera 655/2015/R/IDR e s.m.i., relativamente alla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII);
- delibera 218/2016/R/IDR e s.m.i., relativamente alla regolazione del servizio di misura (TIMSII);
- delibera 917/2017/R/IDR e s.m.i., relativamente alla regolazione della qualità tecnica (RQTI);
- delibera 897/2017/R/IDR e s.m.i., relativamente al Bonus sociale idrico (TIBSI);
- delibera 311/2019/R/IDR e s.m.i., relativamente alla Morosità (REMSI).

Si rimanda alle già menzionate delibere per quanto non espressamente indicato nel presente documento nonché al complessivo quadro normativo e regolatorio disciplinante il servizio idrico integrato.

La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti presso gli sportelli aziendali e può essere richiesta in qualsiasi momento per iscritto o telefonicamente agli uffici di ACAM Acque S.p.A.

La Carta dei Servizi può essere inoltre consultata sia sul sito Internet del gestore all'indirizzo www.acamacque.it, sia sul sito della Provincia www.provincia.sp.it alla sezione "ATO idrico EST Provincia della Spezia".

Definizioni

Si riportano di seguito alcune definizioni utili alla comprensione del documento rimandando alle delibere ARERA sopra elencate per un loro elenco esaustivo e dettagliato.

accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo secondo le modalità espresse dalla regolazione ARERA ed in base a quanto indicato nel preventivo medesimo;

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

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

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

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

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

autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

Autorità è l'Autorità di regolazione per Energia, Reti e l'Ambiente (ARERA);

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

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;

consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali;

contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

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;

indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

interruzione del servizio di acquedotto è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni

minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

interruzioni non programmate, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;

interruzioni programmate sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;

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 né implichi la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi né determini 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;

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

livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

misuratore non accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

misuratore parzialmente accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;

perdite occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;

reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la

quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, 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;

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;

sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:

✓ uso domestico residente,

✓ uso condominiale,

✓ uso domestico non residente,

- 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;

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 il testo integrato corrispettivi servizi idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti (delibera ARERA 665/2017/R/IDR);

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);

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;

utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare 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, ai sensi delle vigenti normative, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura; nello specifico sono rappresentati dagli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale (beneficiari del bonus idrico) e dalle utenze relative ad attività di servizio pubblico, appartenenti alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile";

utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

utenza condominiale è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Principi Fondamentali

L'erogazione del servizio idrico integrato da parte di ACAM Acque S.p.A. ha come fondamento il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

ACAM Acque S.p.A. garantisce un uguale trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee; si pone inoltre con particolare attenzione, nel rapporto diretto ed indiretto, ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani.

Imparzialità

Il personale è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, giustizia, ed imparzialità, onde garantire il rispetto dei principi cui l'esercizio di attività di pubblico servizio si ispira.

Continuità

E' impegno prioritario di Acam Acque S.p.A. assicurare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancata fornitura del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi esterni eccezionali, a guasti, a manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti ed a motivi di sicurezza. In tali casi Acam Acque S.p.A. si impegna all'adozione dei provvedimenti necessari per limitare la durata dei disservizi e ad effettuare servizi sostitutivi di emergenza.

Acam Acque S.p.A. si impegna a dare agli utenti almeno 48 di preavviso, tramite idonei canali comunicativi, della sospensione della fornitura nel caso di manutenzioni programmate che portino ad interruzioni del

Servizio

La durata massima delle sospensioni della fornitura per interventi programmati è di 24 ore, fatti salvi imprevisti ed emergenze sopraggiunti in corso di intervento.

Partecipazione

E' cura di Acam Acque S.p.A. favorire la partecipazione dell'utente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio e promuovere un rapporto di cooperazione.

Per migliorare la collaborazione con l'utente, Acam Acque S.p.A. trasmette notizie sul servizio e riconosce all'utente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente, mediante indagini di soddisfazione dell'utenza.

Presso l'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) spezzino - cui sono associati tutti i Comuni ricadenti nel territorio provinciale - è istituita la Consulta per il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), composta dalle Associazioni a tutela e rappresentanza dei consumatori, che esprime pareri non vincolanti relativi agli atti adottati dell'Assemblea d'Ambito.

Gli utenti possono rivolgersi, oltre che al gestore, a detta Consulta per formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Cortesia

Il personale di Acam Acque S.p.A. è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto. I dipendenti di ACAM Acque S.p.a. sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Efficacia ed efficienza

Acam Acque S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo accrescimento del livello di efficienza e di efficacia del servizio erogato, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo con la massima tempestività.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Acam Acque S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni Principali

Le condizioni principali di prestazione dei servizi acqua, fognatura e depurazione sono riportate nei regolamenti aziendali, nei contratti di fornitura a disposizione degli utenti presso gli sportelli Acam Acque S.p.A. e nel sito Internet aziendale.

Standard del servizio

La Carta del Servizio Idrico rappresenta il documento che, conformemente alla normativa in vigore, specifica i livelli di qualità del servizio attesi e la modalità di fruizione degli stessi. In particolare, relativamente al servizio acquedotto, la Carta del Servizio regola gli standard qualitativi relativi ai servizi svolti a favore delle utenze domestiche, non domestiche ed agli altri usi relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura e depurazione la carta si riferisce agli utenti titolari di scarichi ammessi e/o autorizzati in pubblica fognatura, come meglio specificato nel Regolamento del Servizio di Fognatura e Depurazione approvato da EGATO e pro tempore vigente.

Quale strumento per garantire adeguati livelli di qualità agli utenti, Acam Acque S.p.A. ha adottato le caratteristiche qualitative e quantitative (standard) del servizio qui di seguito descritte.

Tali standard costituiscono un mezzo di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia dell'attività svolta, nonché della soddisfazione dell'utente medesimo. Fra questi alcuni sono di carattere generale (Standard Generale) e indicano un valore medio riferito al complesso delle prestazioni rese; alcuni sono invece di carattere specifico (Standard Specifico) in quanto riferiti alle singole prestazioni rese, che l'utente può verificare direttamente.

Acam Acque S.p.A. considera quali fattori determinanti della qualità del servizio i seguenti aspetti:

1. Continuità, regolarità e qualità del servizio (da garantire, in specifici contesti emergenziali, nella misura tecnicamente possibile);
2. Caratteristiche del servizio idrico;
3. Sicurezza e qualità dell'acqua;
4. Tempestività degli interventi;
5. Tempi di fornitura;
6. Accessibilità al servizio;
7. Tempi di attesa agli sportelli;
8. Tempestività nelle risposte scritte agli utenti;
9. Procedure di risoluzione alternative delle controversie;
10. Correttezza nella fatturazione dei consumi;
11. Rateizzazione;
12. Gestione della morosità
13. Verifica apparecchi di misura;
14. Verifica del valore della pressione di fornitura dell'acqua;
15. Procedure di indennizzo;

Gli standard sono riassunti nelle schede riportate in appendice.

1. Continuità, Regolarità e Qualità del Servizio

La rete di distribuzione è realizzata in modo tale da limitare al minimo indispensabile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o nel caso di guasti.

Il sistema di telecontrollo e telecomando esistente consente di ricevere, relativamente agli impianti monitorati, le informazioni significative per intervenire tempestivamente, in caso di anomalie o di guasto, anche con manovre a distanza e con squadre attive **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno (Servizio Pronto Intervento – Reperibilità numero verde **800-80.40.83**).

In caso di lavori sulla rete di distribuzione, vengono attivati tutti gli accorgimenti possibili per limitare le interruzioni di erogazione. Qualora, per lavori di manutenzione programmata, sia comunque necessario interrompere la fornitura, ogni accorgimento e livello organizzativo verrà improntato al fine di garantire l'obiettivo di una durata massima dell'interruzione non superiore alle 24 ore fatti salvi imprevisti ed emergenze sopraggiunti in corso di intervento.

Nel caso si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, Acam Acque S.p.A. attiverà un servizio idrico di emergenza mediante autobotte.

Specifici programmi di manutenzione preventiva su reti e impianti vengono sistematicamente attuati al fine di minimizzare i disservizi.

In ogni caso gli utenti interessati dalla sospensione programmata verranno avvisati tramite idonei canali comunicativi con almeno **48 ore di anticipo**.

L'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari. Nel caso di un condominio o di un isolato, vengono affissi avvisi che indicano la data della sospensione e la durata prevista; in casi eccezionali, quando siano interessati più isolati, la comunicazione viene data mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi e/o tramite il sito web di Acam Acque S.p.A.

In caso di scarsità idrica, dovuta a cause indipendenti dall'attività gestionale, Acam Acque S.p.A. predisporrà un opportuno piano d'informazione per l'utenza proponendo idonee iniziative per coprire il periodo di crisi.

Le definizioni degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto (S1, S2 ed S3), come introdotti dalla Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTI) sono riportate al paragrafo 4. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti, riportati nelle schede in appendice. Solo per questi standard specifici, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

2. Caratteristiche del Servizio Idrico

Relativamente al servizio di distribuzione acqua, Acam Acque S.p.A. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal DPCM 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'Art. 4, comma 1, lettera g, della Legge 36/94.

In particolare, per le utenze domestiche, garantisce:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a **150 litri/abitate*giorno**, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a **0,10 litri/secondo** per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);

- c) un carico idraulico di **5 m**, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, quanto sopra fatti salvi alcuni casi particolari, per i quali verrà dichiarato in contratto la quota minima piezometrica che sarà assicurata nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno realizzati e mantenuti a carico e a cura degli utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a **70 m**.

Acam Acque S.p.A. assicura inoltre:

- il rispetto della legislazione vigente relativa alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita;
- il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua dal momento della captazione a quello della distribuzione all'utente;
- il rispetto di tutte le norme vigenti in materia.

3. Sicurezza e Qualità dell'Acqua

L'acqua distribuita ha proprietà chimiche, microbiologiche ed organolettiche che devono essere conformi a quanto stabilito dalla normativa vigente che disciplina la qualità delle acque destinate al consumo umano; a tal proposito si evidenzia che a marzo 2023 è entrato in vigore il decreto legislativo n.18/2023 di attuazione della nuova direttiva UE 2020/2184 (c.d. Direttiva acque potabili).

Per assicurare una buona qualità dell'acqua vengono attuate le iniziative descritte di seguito:

- il laboratorio analisi effettua indagini sistematiche al fine di prevenire rischi di inquinamento delle falde.
- In occasione dell'attivazione di nuovi pozzi, effettua controlli analitici per verificare la sussistenza e il mantenimento della buona qualità dell'acqua emunta;
- a seconda delle caratteristiche dell'acqua estratta, si installano, ove necessario, impianti di disinfezione, quando la condizione qualitativa dell'acqua all'origine non richieda trattamenti ulteriori di potabilizzazione.

Il controllo della quantità di cloro libero residuo nell'acqua e, di conseguenza, della sua conformità microbiologica, nonché il controllo di ogni altro parametro significativo è assicurato da verifiche analitiche sulle reti di distribuzione. Tali verifiche sono eseguite tempestivamente anche dietro segnalazioni dell'utenza circa problemi di qualità dell'acqua, attivabili anch'esse attraverso il numero Verde di Pronto Intervento attivo 24 ore su 24. Il dosaggio degli agenti disinfettanti è anche controllato, in alcuni casi, in modo automatico mediante sonde di misura del cloro residuo.

Per quanto attiene i principali parametri chimico-fisici dell'acqua (pH, conducibilità, durezza, ecc..) tutti i punti di produzione sono sottoposti a controlli e monitoraggi periodici.

Detti controlli vengono intensificati quando determinati segnali o circostanze inducono a ritenere che possano verificarsi modificazioni nelle falde acquifere tali da poter influire sulle caratteristiche dell'acqua emunta o prelevata.

Prima di mettere in carico nuovi tratti di condotte si procede a trattamenti di lavaggio, disinfezione, ecc..

delle medesime ed a controlli analitici particolarmente accurati per verificare l' idoneità alla distribuzione dell'acqua della tubazione stessa.

Su richiesta dell'utente, Acam Acque S.p.A. fornisce i valori caratteristici indicativi dei principali parametri relativi all'acqua distribuita. Tali valori sono consultabili anche dal sito web della Società Acam Acque S.p.A.

Acam Acque S.p.A. effettua con sistematicità la ricerca di eventuali perdite occulte delle reti.

Per quanto concerne il controllo delle acque di scarico, Acam Acque S.p.A. effettua un servizio di verifica interno della qualità dei reflui alimentanti l'impianto di depurazione, nonché degli effluenti prodotti dalla depurazione, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio.

4. Tempestività degli Interventi

Per far fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto e/o disservizio, è disponibile il servizio di Pronto Intervento - Reperibilità (attivabile attraverso il Numero Verde **800 80.40.83**), attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Alla segnalazione di situazioni di pericolo l'attivazione dei competenti settori aziendali avviene in maniera tempestiva e la zona interessata viene raggiunta, per i primi provvedimenti, entro i termini previsti dalla normativa e regolazione vigente (in particolare dalla delibera 655/2015/R/IDR), come sotto meglio specificati.

Nel caso si presentasse un numero elevato di richieste contemporanee per l'intervento, i tecnici di Acam Acque S.p.A. forniranno all'utente le prime indicazioni di comportamento e daranno un'indicazione relativamente al conseguente aumento dei tempi di primo intervento.

Tempo massimo di primo 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.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in situazioni di pericolo è fissato nel limite di 3 ore.

Alla prestazione è associato uno standard generale secondo il quale il tempo di arrivo deve essere rispettato in almeno il 90% dei casi e 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.

Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)

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.

Durata massima della singola sospensione programmata 24 ore

Alla prestazione è associato uno standard specifico e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (ripetibile al massimo per due volte nell'anno solare per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

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

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (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.

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

Alla prestazione è associato uno standard specifico e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (ripetibile al massimo per due volte nell'anno solare per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

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

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

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

Alla prestazione è associato uno standard specifico e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (ripetibile al massimo per due volte nell'anno solare per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

5. Tempi di Fornitura

I tempi di fornitura specificano gli standard entro i quali la società ACAM Acque S.p.A. si impegna ad assicurare l'adempimento dei seguenti servizi:

- Preventivazione allaccio idrico;
- Preventivazione allaccio fognario;
- Preventivazione per esecuzione lavori;
- Esecuzione allaccio alla rete idrica;
- Esecuzione allaccio fognario;
- Esecuzione lavori;
- Attivazione della fornitura;

- Riattivazione della fornitura;
- Riattivazione fornitura in seguito a morosità;
- Disattivazione della fornitura;
- Voltura.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta. Qualora il termine di scadenza cada in un giorno festivo, s'intende prorogato al primo giorno lavorativo o feriale successivo.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore **oltre le ore 18** dei giorni lavorativi verranno trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Dal computo dei tempi per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sono esclusi:

- i tempi necessari per l'ottenimento di pareri, atti e autorizzazioni di terzi;
- i tempi necessari per la richiesta di atti, quali concessioni, autorizzazioni o servitù a carico dell'Utente e previsti nel preventivo;
- i tempi necessari all'esecuzione di lavori a carico dell'utente e previsti nel preventivo;
- i ritardi imputabili ad eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità dell'Azienda (cause di forza maggiore);
- I ritardi imputabili alla mancata esecuzione di lavori di competenza dell'utente o mancate concessioni, autorizzazioni o servitù di competenza dell'utente.

Il tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per prima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima. Tutte le prestazioni a carico dell'utente devono essere comunicate formalmente al gestore.

Le richieste di fruizione dei servizi sopra elencati possono essere presentate tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore:

- call center;
- posta ordinaria;
- posta elettronica;
- sportello fisico;
- sito internet tramite modulistica predefinita scaricabile dal sito internet.

Tempo di preventivazione per allacci idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacci idrici 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.

Alle prestazioni sono associati gli standard specifici come di seguito dettagliato:

- per preventivi **senza sopralluogo** il limite è fissato in **10 giorni lavorativi**;
- per preventivi **con sopralluogo** il limite è fissato in **20 giorni lavorativi**.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Tempo di preventivazione per allacci fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti 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.

Alle prestazioni sono associati gli standard specifici come di seguito dettagliato:

- per preventivi **senza sopralluogo** il limite è fissato in **10 giorni lavorativi**;
- per preventivi **con sopralluogo** il limite è fissato in **20 giorni lavorativi**.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Se, in seguito alla richiesta di un preventivo, Acam Acque S.p.A. verificherà che la zona non è servita da idonea infrastruttura atta a garantire il servizio richiesto e che per soddisfare la richiesta dell'utente sarà necessaria la redazione di un progetto, Acam Acque S.p.A. darà un'informativa all'utente sulla necessità di tale approfondimento progettuale. Successivamente il richiedente potrà presentare una richiesta di estensione rete i cui tempi di esecuzione sono esclusi dalla presente Carta del Servizio.

Tempo di preventivazione per esecuzione lavori

Il tempo di preventivazione per esecuzione lavori 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.

Alle prestazioni sono associati gli standard specifici come di seguito dettagliato:

- per preventivi **senza sopralluogo** il limite è fissato in **10 giorni lavorativi**;
- per preventivi **con sopralluogo** il limite è fissato in **20 giorni lavorativi**.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Tempo di preventivazione per prestazioni standard

Acam Acque S.p.A. individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo. Tali preventivi sono messi a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello fisico. Sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'utente faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, Acam Acque S.p.A. è tenuta al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla rete idrica

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica 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.

Esecuzione di allacci idrici semplici

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **15 giorni lavorativi** ed in caso di non rispetto di tale tempistica è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Esecuzione allacci idrici complessi

Alla prestazione è associato uno **standard generale** per il quale l'esecuzione dell'allaccio deve essere eseguita entro **30 giorni nel 90% dei casi**.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete 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.

Esecuzione di allacci fognari semplici

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **20 giorni lavorativi** ed in caso di non rispetto di tale tempistica è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Esecuzione allacci fognari complessi

Alla prestazione è associato uno **standard generale** per il quale l'esecuzione dell'allaccio deve essere eseguita entro **30 giorni nel 90% dei casi**.

Tempo di esecuzione lavori

Il tempo di esecuzione lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale – manifestata nelle modalità indicate dal preventivo stesso - e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Esecuzione lavori semplici

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **10 giorni lavorativi** ed in caso di non rispetto di tale tempistica è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Esecuzione lavori complessi

Alla prestazione è associato uno **standard generale** per il quale l'esecuzione del lavoro deve essere eseguita entro **30 giorni nel 90% dei casi**.

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

Nel caso in cui si applichi il precedente comma Acam Acque S.p.A. comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi **entro 5 giorni lavorativi** successivi a tale richiesta.

Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **5 giorni lavorativi** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha la facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Tempo di riattivazione e subentro della fornitura

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

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **5 giorni lavorativi** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Nel caso in cui la riattivazione della fornitura o il subentro comporti una modifica della portata del misuratore, i tempi di cui sopra sono fissati in **10 giorni lavorativi**.

Qualora la modifica del contatore comporti l'effettuazione di lavori (semplici o complessi) inerenti all'adeguamento dell'infrastruttura idrica, l'utente dovrà richiedere un preventivo per esecuzione lavori ed il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

Nel caso in cui la richiesta di subentro 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 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.

Il Gestore ha altresì la facoltà di 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 del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore dell'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, ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi il Gestore ne richieda il pagamento, in conformità a quanto disposto nel successivo paragrafo.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o 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.

L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico ed, in particolare, utilizzando i canali indicati chiaramente nella comunicazione di sollecito e messa in mora.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **2 giorni feriali** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Per le disposizioni di dettaglio relative alla morosità si veda anche il capitolo "Gestione della morosità" (paragrafo Aspetti generali).

Tempo di disattivazione della fornitura

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

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **7 giorni lavorativi** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Nel caso in cui il contatore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato.

Tempo di esecuzione della voltura

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

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

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **5 giorni lavorativi** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

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 (si veda anche il capitolo 12. Gestione della morosità), il gestore ha facoltà di richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito, ovvero di 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.

6. Accessibilità al Servizio

Richiesta pratiche amministrative

ACAM Acque S.p.A. mette a disposizione all'utenza diversi canali attraverso i quali il pubblico può accedere ai diversi servizi. In particolare

- a) Sportelli al Pubblico;
- b) Call Center;

c) Posta Ordinaria, Posta Elettronica, Sito Web, Fax.

Sportelli al pubblico

Per lo svolgimento di qualsiasi pratica amministrativa, gli utenti possono recarsi agli sportelli di Acam Acque S.p.A., siti in:

La Spezia, Via A. Picco n° 18

con il seguente orario

da lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30

ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Svolgimento pratiche tramite call center

Le operazioni relative a richiesta preventivi, attivazione, disattivazione della fornitura, subentro, verifica del misuratore, richiesta informazioni, ecc., possono essere effettuate anche telefonicamente chiamando:

numero verde gratuito 800.96.96.96

oppure il numero 199.240.216 (per chiamate da telefono cellulare)

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00

ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Svolgimento pratiche a mezzo posta ordinaria, posta elettronica, sito web

In alternativa sono a disposizione dell'utente i seguenti canali di contatto commerciali:

- **Posta Ordinaria:** Servizio Clienti - Acam Acque S.p.A. – Via Alberto Picco, 22 – 19124 La Spezia;
- **Posta Elettronica:** clienti.acqua@acamspa.com;
- **PEC (Posta Elettronica Certificata):** acamacque@pec.gruppouren.it
- **Sito Internet:** www.acamacque.it
- **Fax:** 0187-538046.

Pagamento delle bollette

E' possibile effettuare il pagamento delle bollette mediante le seguenti modalità:

- attraverso domiciliazione bancaria e postale;
- attraverso tutti gli sportelli postali ed il sito www.poste.it;
- attraverso i punti vendita Mooney o sul sito www.mooney.it e sportelli presenti sul territorio nazionale;
- attraverso tutti i punti vendita PuntoLis;
- attraverso gli sportelli automatici nel salone clienti di via Picco con contanti e carte.

Facilitazioni per utenti particolari

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie ed ai portatori di handicap.

In tali casi, per la stipulazione del contratto di fornitura, il personale aziendale può compiere tutte le operazioni necessarie telefonicamente o per via telematica, evitando così all'utente stesso di dover raggiungere la sede aziendale.

Rispetto degli appuntamenti concordati con gli utenti

Acam Acque S.p.A. si impegna a fissare e rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente entro i termini stabiliti dalla presente carta. Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

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.

Alla prestazione è associato uno **standard generale** che prevede la fissazione dell'appuntamento entro **7 giorni lavorativi** nel **90% dei casi**.

Alla prestazione è associato uno standard generale che prevede la fissazione dell'appuntamento entro 10 giorni lavorativi nel 90% delle richieste nel caso di appuntamento concordato per la verifica del misuratore.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti

ACAM Acque S.p.A. si impegna a rispettare la fascia di puntualità definita come il numero di ore entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o intervento ai fini dell'esecuzione della prestazione.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **3 ore** il cui mancato rispetto da parte del gestore comporta un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

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.

Disdetta dell'Appuntamento

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

Alla prestazione è associato uno **standard generale** per cui il tempo di disdetta deve essere rispettato nel **95% dei casi**.

7. Tempo di Attesa agli Sportelli

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

ACAM Acque S.p.A. si impegna a garantire agli utenti un tempo medio di attesa in coda **inferiore a 20 minuti** e comunque un tempo massimo di attesa **non superiore a 60 minuti**.

Con riferimento al **tempo massimo di attesa**, Acam Acque S.p.A. garantisce il rispetto dello **standard generale**

almeno nel **95% dei casi**.

8. Tempestività nelle Risposte Scritte agli Utenti

Richieste scritte di informazioni

Acam Acque S.p.A. assicura una risposta scritta alle richieste scritte di informazioni degli utenti nel tempo massimo di **30 giorni lavorativi**.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Reclami scritti dell'utente

Acam Acque S.p.A. assicura una risposta scritta ai reclami degli utenti nel tempo massimo di **30 giorni lavorativi**.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Acam Acque S.p.A. riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet il recapito postale, l'indirizzo di posta elettronica certificata o il numero di fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Acam Acque S.p.A. rende disponibile, sia nell'home page del proprio sito internet www.acamacque.it, sia presso gli sportelli fisici, un modulo per la presentazione di reclami scritti.

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

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

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

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti.

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

9. Procedure di risoluzione alternative delle controversie

Per controversie che non si siano risolte a seguito della presentazione di un reclamo e relativa risposta ed eventuale azione correttiva, il cliente finale può utilizzare lo strumento della Conciliazione, divenuto una tappa obbligatoria prima di rivolgersi eventualmente al giudice a seguito della Deliberazione ARERA 233/2023/E/com (TICO).

La conciliazione è una procedura che permette agli Utenti e all' Azienda di risolvere le controversie attraverso il dialogo e con formalità e tempi certi.

Il tentativo di conciliazione può essere svolto, per gli utenti domestici, attraverso l'Organismo di Conciliazione Paritetica Iren Spa – Associazioni Consumatori Comitato Nazionale Consumatori ed Utenti (C.N.C.U.), oppure, per chi non desidera farsi rappresentare da una Associazione dei Consumatori e per i Clienti “non consumatori”, attraverso il **Servizio Conciliazione dell'ARERA** o attraverso organismi A.D.R. riconosciuti esposti in apposito elenco sul sito di ARERA dedicato alla conciliazione.

Per dettagli e modalità di presentazione della richiesta attraverso una Associazione Consumatori si veda quanto riportato nel sito della conciliazione paritetica IREN <https://conciliazione.gruppoiren.it/>, mentre per il Servizio Conciliazione dell'ARERA presso l'Acquirente unico si veda quanto indicato alla pagina <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione>.

10. Correttezza nella fatturazione dei consumi

Letture del misuratore

In conformità alla delibera AEEGSI 218/2016/R/idr (ed all'Allegato A - TIMSII) il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti **tentativi di raccolta della misura (Standard specifico SR)**:

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

Nel caso in cui il numero minimo di tentativi di lettura sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure. Tale **comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso (Standard specifico SP)**, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).

Nel caso in cui il termine di preavviso sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

L'utente può comunicare telefonicamente la misura rilevata autonomamente attraverso il **Servizio di Autolettura Contatori** accessibile al **numero verde 800 –24.56.03**.

Applicazione della Tariffa

La tariffa applicata agli utenti è determinata da ATO Idrico Est Provincia della Spezia sulla base delle procedure e delle modalità stabilite dalla normativa primaria e dalla regolazione di Arera di cui alla Deliberazione n.665/2017 con la quale è stato approvato il testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti.

La tariffa è determinata in modo tale da coprire i costi sostenuti per l'erogazione del servizio idrico integrato, comprensivo delle manutenzioni ordinarie e straordinarie, nonché degli investimenti necessari al potenziamento delle infrastrutture.

Il Gestore, sulla base della convenzione di affidamento del servizio, è tenuto ad applicare le tariffe approvate ed è il soggetto deputato alla riscossione delle stesse.

La tariffa, differenziata per singole tipologie di utenza, è distinta per ogni servizio (acquedotto, fognatura e depurazione) in una quota fissa ed una quota variabile (funzione dei volumi consumati); la quota variabile del servizio di acquedotto è articolata in scaglioni di consumo con costi unitari crescenti al crescere dei volumi erogati. ATO Idrico Est Provincia della Spezia provvede per ciascuna annualità all'aggiornamento della tariffa applicata dal Gestore; tali aggiornamenti sono comunicati agli utenti attraverso apposita informativa in bolletta e mediante pubblicazione sui siti internet di ATO Idrico Est Provincia della Spezia e del Gestore Acam Acque S.p.A. (www.acamacque.it).

Il Gestore espone, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato, nonché le agevolazioni tariffarie per le utenze deboli.

La tariffa di fognatura viene applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete fognaria esiste un sistema di trattamento; entrambe sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato dal misuratore di utenza o eventualmente dal misuratore di portata dei volumi scaricati.

Fatturazione dei consumi

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui di ciascun utente e valutati sulla base dei consumi rilevati nelle ultime tre annualità.

Il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato come segue:

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

ACAM Acque S.p.A. garantisce il rispetto delle frequenze di fatturazione sopra definite riservandosi la possibilità di adottare una frequenza di fatturazione più elevata.

ACAM Acque S.p.A., coerentemente a quanto disposto dalla normativa vigente, si impegna ad emettere il documento di fatturazione entro **45 giorni solari** dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della stessa.

Nel caso in cui tali tempi non siano rispettati, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

L'utente dovrà provvedere al pagamento della bolletta entro il termine indicato sulla stessa, che non potrà essere inferiore a **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione.

Rettifiche di fatturazione

Qualora un utente finale esprima lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a

uno o più servizi del SII e relativi ad una bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, Acam Acque S.p.A., valutato il merito e la documentazione eventualmente richiesta, può procedere ad una rettifica di fatturazione. In questo caso qualora si determinasse un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile.

Nel caso in cui la richiesta dell'utente dia luogo ad una rettifica della fatturazione, ACAM Acque S.p.A. si impegna ad apportare le opportune modifiche entro **60 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta scritta da parte dell'utente.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** che prevede, nel caso in cui tali tempi non siano rispettati, la corresponsione un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione

Il tempo entro il quale ACAM Acque S.p.A. si impegna a fornire una risposta scritta ad una richiesta scritta di rettifica di fatturazione è pari a **30 giorni lavorativi**. Alla prestazione è associato uno **standard generale** che prevede il rispetto dei tempi sopra riportati nel **95% dei casi**.

11. Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente che ne faccia richiesta la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi la soglia dell'**80%** del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali richiesti nei termini sopra descritti possono essere maggiorate:

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

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

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
- la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia, per cause imputabili al gestore.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Per le disposizioni relative alla rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora si veda il successivo capitolo "Gestione della morosità" (paragrafo Rateizzazioni degli importi).

12. Perdite occulte

L'utente che ha subito una perdita non visibile, che comporta il rilevamento di consumi superiori al 30% del consumo medio giornaliero di riferimento, può richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte così come dettagliate nel *disciplinare tecnico* del Gestore. Le agevolazioni competono esclusivamente ai titolari di contratto di utenza che abbiano rilevato una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) non visibile (perdita occulta); a titolo esemplificativo e non esaustivo non si ritengono fughe occulte, perdite visibili quali perdite nei servizi igienici, negli addolcitori, da idranti o impianti di innaffio/irrigazione, da rubinetti in genere e apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o di manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, ecc.).

Al fine di consentire la riparazione del guasto, l'applicazione della tutela sarà garantita al massimo per il periodo che va dall'ultima lettura reale antecedente la perdita occulta fino alla lettura di avvenuta riparazione.

L'accesso alle tutele non sarà concesso all'utente che ne abbia già usufruito negli ultimi due anni, a decorrere dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

La tutela consiste, a seguito della dimostrazione della presenza della perdita occulta, nell'applicazione di un prezzo agevolato, con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti ai volumi eccedenti il consumo medio giornaliero di riferimento.

Per i dettagli circa la determinazione delle agevolazioni, la tariffa applicata e la franchigia riportata sul consumo medio, si rimanda al *Disciplinare Tecnico* del Gestore pubblicato.

Inoltre, è fatta salva all'utente la possibilità di richiedere la rateizzazione degli importi secondo le modalità specificate nel paragrafo 11.

Anche ai fini della conservazione della risorsa idrica, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di lettura dei contatori è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

13. Gestione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta da parte dell'Utente finale, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito. Tale procedura prevede un primo sollecito bonario, seguito dall'eventuale costituzione in mora dell'utente.

Nel caso il sollecito bonario non induca l'Utente al pagamento, con la costituzione in mora il Gestore potrà effettuare la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso è applicata la disalimentazione:

- agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, beneficiari del bonus idrico;
- alle utenze relative ad attività di servizio pubblico, appartenenti alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile".

Sollecito bonario

In caso di mancato pagamento delle bollette, passati **10 giorni** solari dalla scadenza, il Gestore può avviare la procedura di recupero del credito con l'invio di un primo sollecito bonario tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata. Il sollecito bonario non potrà essere inviato in caso di richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente.

Con il sollecito bonario il Gestore indicherà all'Utente: il riferimento alle fatture non pagate; i termini per la messa in mora; i termini da rispettare per l'attivazione della procedura di limitazione o disattivazione della fornitura; i recapiti con i quali l'Utente può comunicare l'avvenuto pagamento della fattura; il bollettino precompilato per il suo pagamento.

Costituzione in mora

Il Gestore successivamente all'invio del sollecito bonario, in caso di mancato pagamento delle fatture, **entro 25 giorni** solari dalla scadenza delle stesse, può procedere con la costituzione in mora dandone comunicazione all'Utente tramite raccomandata o posta elettronica certificata.

Nella comunicazione di messa in mora il Gestore dovrà indicare all'Utente finale, oltre al riferimento al sollecito bonario e alle fatture non pagate, il termine entro il quale lo stesso è tenuto a saldare i pagamenti pregressi (termine non inferiore a 40 giorni solari dal ricevimento da parte dell'Utente del sollecito bonario), la possibilità di chiedere la rateizzazione degli importi, la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura.

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

Si precisa che la costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire risposta motivata a un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Quanto sopra non è applicabile nei casi in cui l'importo anomalo a cui si riferisce il reclamo sia inferiore a 50 Euro o il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i 10 giorni solari dalla scadenza della fattura.

Qualora la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad allegare un avviso in cui ricorda all'Utente che non sono dovuti importi risalenti a più di due anni e lo invita a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione di tali importi inoltrando i moduli necessari ai recapiti che indicherà nella nota stessa.

Rateizzazioni degli importi

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 12 mesi, con rate non cumulabili e con una periodicità pari a quella di fatturazione. La volontà di avvalersi di piani di rateizzazione con durata inferiore ai 12 mesi o personalizzati deve essere manifestata dall'Utente per iscritto, o in altro modo documentabile.

L'Utente deve aderire al piano di rateizzazione entro i 5 giorni antecedenti la scadenza di costituzione in mora

(40 gg dal ricevimento del sollecito bonario) e contestualmente deve provvedere al pagamento della prima rata.

In caso di mancato pagamento anche di una sola rata del piano di rateizzazione, il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora, qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata. Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicandone l'avvenuto pagamento, il gestore, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Utenze domestiche residenti

La limitazione della fornitura si può applicare in caso di Utenti domestici residenti e condominiali.

Qualora permanga lo stato di morosità, nel caso di Utenti domestici residenti, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito); siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario; l'intervento di limitazione sia tecnicamente fattibile.

Nel caso in cui non sia tecnicamente possibile la limitazione della fornitura, il Gestore è tenuto a comunicarlo all'Utente tramite lettera.

In costanza di mora da parte dell'Utente domestico residente il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura solo dopo aver provveduto alla limitazione della fornitura o all'invio della comunicazione che ne motivi l'impossibilità tecnica e qualora le fatture non pagate siano complessivamente superiori all'importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato.

Il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 o 25 gg solari dall'intervento di limitazione (oppure dall'invio della comunicazione di impossibilità di limitare) in funzione delle particolari condizioni dell'Utente finale definite dal REMSI, in particolare l'entità delle fatture non pagate dall'Utente stesso, la presenza di pregresse procedure di costituzione in mora o il mancato rispetto dei piani di rateizzazione.

Per le Utenze domestiche residenti, il Gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore *solamente* nei casi in cui: si verifichi la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, oppure le medesime utenze non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione – ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora), posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

Utenze condominiali

In caso di Utenze condominiali il Gestore può procedere alla limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; aver escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito) e siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario.

Il Gestore non potrà procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura nel caso in cui il condominio abbia effettuato un pagamento parziale, in un'unica soluzione, pari almeno alla metà dell'importo dovuto, entro i termini indicati nella comunicazione di messa in mora.

A seguito del pagamento parziale il saldo di quanto dovuto dovrà essere effettuato entro sei (6) mesi, in caso contrario il Gestore avrà facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura.

Utenze non disalimentabili

In caso di Utente finale domestico residente non disalimentabile il Gestore può procedere alla *sola limitazione* della fornitura idrica dopo aver provveduto alla costituzione in mora, aver verificato che il deposito cauzionale non sia sufficiente a coprire il credito e ove siano decorsi i termini (40 giorni dal ricevimento del sollecito bonario) senza che l'Utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia richiesto la rateizzazione.

Per le utenze non disalimentabili in nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura.

Altre utenze

Per le altre tipologie di utenza (non specificate sopra) il Gestore può procedere alla sospensione o disattivazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora, escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito) e siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario.

Aspetti generali

La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura, non può essere eseguita nei casi in cui l'Utente abbia provveduto al pagamento degli importi oggetto della costituzione in mora, dandone adeguata comunicazione a Gestore, oppure abbia richiesto la rateizzazione degli stessi entro i termini previsti.

L'attestazione dell'avvenuto pagamento può essere comunicata al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, utilizzando i canali indicati chiaramente nella comunicazione di sollecito e messa in mora.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione (art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445), è fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura non può essere altresì eseguita quando gli importi oggetto del debito dell'Utente siano riferiti a servizi diversi rispetto da quelli della somministrazione del SII.

Il Gestore non può recarsi presso l'Utente finale per la limitazione/sospensione o disattivazione nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Infine, nel caso in cui il misuratore non sia accessibile o non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Nel caso in cui la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente può, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta

limitata/sospesa o disattivata per morosità. Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura entro un tempo massimo di 2 (due) giorni feriali (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

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

Costi a carico dell'Utente

Con la messa in mora il gestore può richiedere all'Utente finale, in aggiunta agli importi scaduti: a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e della messa in mora; b) gli interessi di mora, calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%), c) gli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

In aggiunta a quanto sopra, il gestore può richiedere all'Utente finale: i costi dell'intervento per la limitazione della fornitura, incluso il costo del limitatore (nei casi previsti dal REMSI); i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e i costi di ripristino/riattivazione della fornitura a seguito del pagamento delle somme dovute.

In nessun caso il Gestore può addebitare all'Utente finale moroso eventuali penali.

Indennizzi

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a € 30 nei casi in cui: abbia erroneamente sospeso o disattivato la fornitura a un Utente non disalimentabile; abbia disattivato la fornitura a un Utente domestico residente che non abbia manomesso i sigilli o che abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto; abbia limitato, sospeso o disattivato la fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora oppure nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il Gestore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a € 10 quando la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma: in anticipo rispetto al termine indicato per la costituzione in mora; non sia stato inviato il sollecito bonario; l'Utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi nei tempi e con le modalità previste.

14. Verifica Apparecchi di Misura

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura.

Verifica del misuratore presso l'utenza

Il tempo di intervento per l'effettuazione della suddetta verifica presso l'utenza è pari a 10 giorni lavorativi a decorrere dalla segnalazione dell'utente.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** per il quale in caso mancato rispetto dei tempi sopra riportati è previsto il riconoscimento all'utente di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Nel caso in cui il contatore fosse installato in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente, il Gestore dovrà proporre all'Utente un appuntamento concordato.

Anche qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove sia previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo

di intervento per la verifica del contatore (10 giorni lavorativi) che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica.

Comunicazione esito verifica del misuratore presso l'utenza

ACAM Acque S.p.A., in seguito alla verifica del misuratore effettuata presso l'utenza, si impegna a fornire all'utente l'esito della verifica entro **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** per il quale in caso mancato rispetto dei tempi sopra riportati è previsto il riconoscimento all'utente di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Comunicazione esito verifica del misuratore presso laboratorio

Nel caso in cui la verifica del misuratore debba essere effettuata presso un laboratorio, l'esito della verifica verrà comunicato all'utente entro **30 giorni lavorativi** dalla data di effettuazione della verifica stessa presso il laboratorio.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** per il quale in caso mancato rispetto dei tempi sopra riportati è previsto il riconoscimento all'utente di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Nei casi di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione dell'esito della verifica del contatore nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica (30 giorni lavorativi) che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Sostituzione del misuratore malfunzionante

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso che sarà effettuata a **titolo gratuito**. Il gestore dovrà fornire comunicazione all'utente finale in sede di risposta all'esito della verifica stessa, unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

La sostituzione dovrà essere eseguita entro **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla comunicazione all'utente dell'esito della verifica stessa.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

A seguito della sostituzione del misuratore il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base del consumo medio annuo definito per quell'Utente oppure sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Se, in seguito alla verifica, il misuratore risultasse correttamente funzionante, nel rispetto delle tolleranze previste dalla Legge Metrica italiana, le spese della verifica saranno addebitate all'utente secondo il prezzario in vigore.

15. Verifica del Valore della Pressione di Fornitura dell'Acqua

L'utente può chiedere la verifica del valore di pressione dell'acqua in corrispondenza del punto di consegna.

Effettuazione della verifica

ACAM Acque S.p.A. procederà alla verifica in oggetto entro **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Sono fatti salvi i casi in cui, per intervenire, è necessario l'ottenimento di permessi o autorizzazioni da terzi.

Comunicazione dell'esito della verifica

ACAM Acque S.p.A. procederà alla comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione presso il punto di presa dell'utente entro **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Se la pressione misurata risulta nelle tolleranze previste dagli standard normativi vigenti le spese della verifica saranno addebitate all'utente secondo il prezzario in vigore.

16. Procedure di indennizzo

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

- a) cause di forza maggiore;
- b) cause imputabili all'utente finale;
- c) cause imputabili al gestore.

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.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per responsabilità del gestore, questo corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, un indennizzo automatico così come previsto nelle diverse prestazioni elencate nella carta del servizio. Si ricorda che l'indennizzo non è ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione.

L'importo dell'indennizzo automatico, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati e della periodicità di fatturazione, è crescente in relazione al ritardo

nell'esecuzione della prestazione così come di seguito riportato:

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

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o cause imputabili all'utente finale.
- 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 dall'RQSII.

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

I due standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza SR ed SP introdotti dalla delibera 609/2021/R/IDR – Servizio di misura (TIMSII) e descritti al paragrafo 10, seguono le medesime regole di indennizzo automatico sopra descritte.

Per quanto riguarda gli standard specifici di Qualità Tecnica S1, S2 ed S3, introdotti dalla delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII), le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono le medesime sopra esposte per la generalità degli standard, con le seguenti particolarità:

- 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 sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti.

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

- a. qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma con almeno 16 ore di anticipo, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'avviso avvenga oltre le 16 ore di anticipo, oppure non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Infine, la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) definisce ulteriori casi di indennizzo automatico (si veda capitolo "Gestione della morosità").

Tutela

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate all'Ente di governo dell'ambito (EGA) con sede presso la Provincia della Spezia e all'Autorità Nazionale, ARERA.

Gli utenti possono rivolgersi, oltre che al gestore, alle Associazioni dei Consumatori riconosciute e facenti parte della Consulta per il S.I.I., per formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Privacy

Acam Acque S.p.A., in qualità di Titolare, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione.

I dati personali vengono trattati esclusivamente per il raggiungimento delle finalità, le cui descrizioni e i cui fondamenti giuridici sono dichiarati nell'informativa fornita in fase contrattuale e disponibile in consultazione sul sito www.acamacque.it.

Il Gestore, in qualità di Titolare del trattamento di dati personali, prevede che l'utente interessato possa inviare, per esercitare i propri diritti in materia di trattamento dei dati personali, comunicazione scritta al Titolare presso l'indirizzo fisico della sede legale o all'indirizzo email appositamente predisposto e comunicato nell'informativa pubblicata sul sito internet www.acamacque.it. Inoltre, l'interessato potrà proporre reclamo in materia di trattamento di dati personali direttamente all'Autorità Garante.

Il Titolare provvede a fornire riscontro secondo le tempistiche definite dal Regolamento Europeo 2016/679.

Validità della Carta

La presente Carta dei Servizi, che sostituisce le precedenti, è adottata da Acam Acque S.p.A. previa approvazione dell'EGA.

Sarà soggetta a costanti verifiche e controlli, nonché a revisioni periodiche.

Numeri utili

Servizio Telefonico Clienti

800.96.96.96 da telefono fisso oppure

199.240.216 da telefono cellulare

Attivi dal lunedì al venerdì

dalle ore 8,00 alle ore 18,00 e il sabato dalle ore

8,00 alle ore 13,00.

Pronto Intervento

800.80.40.83

Attivo 24 ore su 24

È il numero da comporre per segnalare guasti inerenti alle reti ed agli impianti.

Servizio Autoletture

800.24.56.03

Attivo dalle ore 07,30 alle ore 23,00

È il numero da comporre per comunicare le letture del proprio contatore.

Altri Riferimenti

Centralino ACAM Acque S.p.A.: **0187 53.81**

Fax generale **0187 53.80.76**

Sito Web: www.acamacque.it

Posta elettronica: clienti.acqua@acamspa.com

PEC (Posta Elettronica Certificata): acamacque@pec.gruppoiren.it

Sito Internet

All'i indirizzo <http://www.acamacque.it> sono disponibili ulteriori informazioni sulla qualità del Servizio Idrico, sulla qualità delle acque dei Comuni gestiti da Acam Acque S.p.A. e tutta la modulistica commerciale per le principali operazioni di sportello.

TABELLE DI RIEPILOGO DEGLI IMPEGNI STANDARD SPECIFICI E GENERALI INERENTI LA QUALITA' CONTRATTUALE (inclusi standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza - TIMSII)

STANDARD SPECIFICI ED INDENNIZZI

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Id. c.s.	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore		30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)			Indennizzo
Periodicità di fatturazione	2/anno 3/anno 4/anno 6/anno	consumi ≤ 100mc 100mc < consumi ≤ 1000mc 1000mc < consumi ≤ 3000mc consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari			
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta		30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta		30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Art.42 dell'RQSII e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta		30 euro
SR Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2/anno 3/anno	SR1: relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc SR2: relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc		30 euro
SP Tempo minimo di preavviso di tentativo di raccolta della misura	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		30 euro

STANDARD GENERALI

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Base di Calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Percentuale minima di allacci idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa	90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Percentuale minima di allacci fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero 10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 3 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore (per segnalazioni relative a situazioni di pericolo)	90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro 30 giorni lavorativi	95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere	95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 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 <i>call center</i> 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 la 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)
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)	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 entro il tempo massimo di 120 secondi	90%

TABELLE DI RIEPILOGO DEGLI IMPEGNI STANDARD SPECIFICI INERENTI LA QUALITA' TECNICA

STANDARD SPECIFICI ED INDENNIZZI

Indicatore	Standard	Descrizione	Indennizzo
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro