COMUNE DI CARINOLA
Provincia Caserta

Settore Affari Generali
Piazza O. Mazza – 0823/734230 – fax 0823/939159

==========

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE
N . 6 DEL 28/01/2019
OGGETTO: CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. ESAME ED APPROVAZIONE -

L'anno duemiladiciannove il giorno ventotto del mese di gennaio alle ore18.30 nella sala delle adunanze consiliari di Palazzo Petrucci adiacenti alla Sede Comunale, a seguito di convocazione in seduta ordinaria con invito del Presidente del Consiglio,consegnatoa tutti i Sigg.ri Consiglieri nei termini fissati dall'art:21 del Regolamento del Consiglio,come da dichiarazione del Messo Comunale,si riunisce il Consiglio Comunale in seduta pubblica di prima convocazione.Procedutosi all'appello nominale,risultano:

CONSIGLIERI	Presenti	Assenti
RUSSO ANTONIO - SINDACO	X	
DI MAIO ROSA	X	
MIGLIOZZI ANTONIETTA	X	
CAPRIGLIONE PINA	X	
NICOLO' MARIO	X	
MAZZUCCHI ELISA	X	
GIACCA FRANCESCO		X
MARRESE ANTIMO	X	
NARDELLI ANTONIO	X	
DI BIASIO FRANCESCO	X	
SORVILLO MARIA	X	
TUOZZI GIUSEPPINA	X	
DE SPIRITO RENATO LUIGI	X	

Partecipa alla seduta il Segretario Comunale dott.Antonio Licciardi incaricato della redazione del presente verbale.
Presiede la dott.ssa Antonietta Migliozzi nella qualita' di Presidente del Consiglio Comunale.
Si dà atto che l'indicazione dei presenti e degli assenti è riferita al momento iniziale della seduta e che nei verbali successivi sono riportate in dettaglio le variazioni relative a presenze ed assenze .

COMUNE DI CARINOLA (CE)

Medaglia d'argento al Merito Civile

Prima dell'introduzione del punto in oggetto da parte della Presidente dott.ssa Migliozzi chiede di intervenire la capogruppo del PD Consigliera Sorvillo, la quale propone il rinvio del punto in oggetto al fine di poter approfondire l'argomento per la complessità delle normative da applicare.
Sulla richiesta di rinvio intervengono, condividendone i motivi, il Sindaco Russo e la Presidente Migliozzi.
Di seguito la Presidente Migliozzi pone ai voti la proposta di rinvio formulata dalla consigliera Sorvillo con il seguente esito:
Consiglieri presenti e votanti 13
Favorevoli al rinvio 13
Contrari nessuno
Astenuti nessuno
Si dà atto che l'intera discussione relativa al punto in oggetto, è riportata per intero nella trascrizione della registrazione della seduta consiliare, allegata al presente atto -

IL CONSIGLIO COMUNALE

Premesso che con DPCM del 29.4.1999 è stato introdotta la "Carta del servizio idrico", quale strumento principale per regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti ed al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;

Considerato che la carta del servizio idrico, è finalizzata anche alla erogazione di un servizio in conformità dei principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza e fissa inoltre, anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio e per la predisposizione dei contratti di fornitura;

Viste la determinazione n. 01 del 07.8.2012 e la deliberazione n. 585/2012/R/idr. del 28.12.2012, dell'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas a cui, con D.L. n. 201 del 06.12.2011, convertito con modificazioni nella legge 22.12.2011 n. 214, sono state conferite le funzioni di regolazione e controllo in materia di servizi idrici, che ha emanato direttive in ordine ad adeguamenti tariffari per il servizio idrico integrato;

Considerato che questo Ente, anche ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato, gestito in regime di economia, è tenuto, tra l'altro, a trasmettere alla succitata ARERA e all'Ente Idrico Campano EIG la "Carta del Servizio idrico integrato";

Visto lo schema di Carta dei Servizi allegato al presente atto deliberativo e che ne costituisce parte integrante e sostanziale;

Attesa la propria competenza ai sensi dell'art. 42, comma 2 lett. a) del D.Lsg.267/2000;

Visti i pareri di regolarità tecnica e contabile resi ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 18.8.2000, n. 267;

Con voti unanimi e favorevoli;

DELIBERA

Di richiamare quanto specificato in premessa quale parte integrante e sostanziale della presente;

Di approvare la carta dei servizi relativa al Servizio idrico integrato allegata al presente atto deliberativo e che ne costituisce parte integrante e sostanziale;

Di dichiarare la presente, a seguito di separata ed unanime votazione favorevole, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D.lgs n. 267/00.

CARTA DEI SERVIZI

Pareri ai sensi dell'art.49 del D.Lgs. 18.08.2000 n.267

SETTORE TECNICO

In ordine alla regolarità tecnica del presente atto, si esprime parere: FAVOREVOLE
Motivazione _____

Lì, 17/01/2019

Il responsabile del settore

SETTORE FINANZIARIO

In ordine alla regolarità contabile del presente atto si esprime parere: FAVOREVOLE
Motivazione _____

Lì, 17/1/2019

Il responsabile del settore

ATTESTAZIONE della copertura finanziaria resa ai sensi dell'art. 151 comma 4 del d.lgs 18.08.2000,n.267.
La somma di €. _____ viene impegnata e trova copertura finanziaria nello stanziamento del Tit. _____ Cap. _____ del Bilancio _____.

Il responsabile del settore

Presidente Migliozzi: 5° Punto O.d.G.

Quinto punto all'ordine del giorno:
"compenso revisore dei conti, aggiornamento".
Prego Sindaco.

Sindaco Russo:

se mi dai la cartella, questo è un argomento che dal mio punto di vista faremmo bene a trattare in una prossima seduta. Il problema qual è?
È pervenuta richiesta da parte del revisore a noi di fare un adeguamento, una richiesta che gli consente una nuova normativa. Però dopo che è stato predisposto l'ordine del giorno è venuta fuori da parte nostra l'esigenza di fare un'ulteriore verifica che bisogna capire bene se per i revisori dei conti già nominati si può attivare la nuova normativa e quindi la richiesta può essere accettata oppure no. Il problema è questo insomma.
Quindi vi inviterei a, ad un approfondimento che è dovuto poi a questa, a questa, a questo aspetto.

Presidente Migliozzi:
proposta di rinvio, si vota. Chi è contrario alzi la mano. Nessuno. Chi si astiene? Nessuno. Chi è favorevole? All'unanimità si rinvia il punto in discussione all'ordine del giorno.
C'è il consigliere Giacca che è assente. Favorevoli 12, si rinvia il punto numero 5 a una prossima seduta.

Presidente Migliozzi: 6° Punto O.d.G.

Punto numero 6:
"carta del servizio idrico integrato, esame ed approvazione".
Prego, consigliere Sorvillo.

Consigliere Sorvillo:

Presidente, io volevo fare una proposta. Posso?

Presidente Migliozzi:
prego.

Consigliere Sorvillo:
volevo fare una proposta. Siccome dobbiamo parlare di approvare la carta del servizio idrico che serve proprio a regolamentare il servizio idrico integrato ed è parte integrante del contratto di fornitura quindi, di questo servizio, numerose sono le normative in merito. Quindi c'è proprio una... una memoria presentata l'8 gennaio. Quindi secondo me richiederebbe un approfondimento questo argomento, per dare quindi il massimo servizio ai cittadini quindi e tutelarli nel... nel contratto di utenza. Quindi io chiederei un rinvio su questo punto all'ordine del giorno.

Presidente Migliozzi:
bene, c'è una richiesta di rinvio. Il Sindaco però mi chiede la parola. Prego.

Sindaco Russo:
poiché da quello che mi risulta non ci stanno motivi particola... particolari per i quali dobbiamo trattare l'argomento necessariamente in questa seduta, per quanto mi riguarda nessun problema a discutere questo argomento alla prossima seduta del Consiglio comunale. Che tempi eventualmente occorrono diciamo per...?

Consigliere Sorvillo:
la prossima, il prossimo Consiglio. Sì, va beh, approfondimento perché proprio oggi vedendo ho trovato questa... questa memoria dell'8 gennaio presentata alla commissione ambiente della Rera. Quindi secondo me...

Presidente Migliozzi:
da parte di chi, consigliere?

Consigliere Sorvillo:
la Rera, l'ente che, l'autorità di regolazione del, dell'energia e quindi dell'acqua e quindi proprio per la gestione pubblica. Siccome la carta dei servizi è la parte, come dicevi, integrante di un contratto di fornitura poi dell'acqua che noi andremo a dare quindi agli utenti, il rapporto tra l'ente e gli utenti, quindi credo che ci sono queste normative nuove. Addirittura c'è la presentazione di, nella commissione ambiente di... di un gruppo di deputati dei Cinque Stelle proprio per regolare questo, la gestione pubblica dell'acqua, quindi chiedevo questo... questo rinvio per un maggiore approfondimento.

Sindaco Russo:
sì, va bene, va bene.

Presidente Migliozzi:
penso che non ci siano motivi ostativi. Ogni approfondimento mi sembra pure a me utile, anche se, anche se, posso aggiungere una piccola cosa? Interfacciandomi con l'ufficio, col... col dirigente stamattina mi sembrava di capire che noi come ente Comune avremmo poi la necessità di adeguare le tariffe e le, in rapporto anche al piano di riparto del debito quinquennale che è in itinere, dovremmo stabilire quanto meno un tempo per discutere di questa cosa.

Sindaco Russo:
no, ma dicia... no ma diciamo se dovesse subentrare la necessità a dover celebrare un Consiglio comunale lo facciamo tranquillamente insomma.

Consigliere Sorvillo:
cioè per me non è un problema una settimana, cioè non è un tempo...

Sindaco Russo:
no, ma pure, ma pure senza indicare il periodo va bene lo stesso. Perché se ci sta l'urgenza e la necessità...

Presidente Migliozzi:
lo convocheremo.

Sindaco Russo:
è chiaro.

Presidente Migliozzi:
va bene.

Sindaco Russo:
e penso, è chiaro, e certo, va bene.

Presidente Migliozzi:

certo, questo non te lo si può negare, non te lo negherei mai da Sindaco, eh, eh. Bene, ogni tanto bisogna fare la battuta, stemperiamo. Vogliamo votare sul rinvio? Chi è contrario alzi la mano? Nessuno. Chi si astiene? Nessuno. Chi è favorevole alzi la mano.

Consigliere Giacca, lei è presente al rinvio del punto all'ordine del giorno? È contrario al rinvio?

Consigliere Giacca:

... (incomprensibile).

Presidente Migliozzi:

allora presente il consigliere Giacca che rientra in assemblea, tutti favorevoli. Si approva il rinvio dell'ordine, del punto all'ordine del giorno, il punto 6.

Presidente Migliozzi: 7° Punto O.d.G.

Punto 7:

"regolamento comunale, modalità operativa di ricevimento e registrazione delle disposizioni anticipate di trattamento Dat."

Grazie al dottore Bergamasco per la presenza, buona serata dottore, alla prossima.

Dottore Vitiello, arrivederla.

Sull'argomento numero 7 relaziona l'assessore Mazzucchi.

Consigliere Mazzucchi:

alcuni concittadini, nostri concittadini... (incomprensibile).

Presidente Migliozzi:

eh, però dobbiamo registrare, devi parlare al microfono.

Consigliere Mazzucchi:

allora alcuni nostri concittadini ci hanno richiesto di recepire le direttive della legge 22 dicembre 2017 numero 119 che praticamente sarebbero le disposizioni anticipate di trattamento, che in effetti è un po' un ampliamento del vecchio testamento biologico.

Cioè che significa? Significa che una qualsiasi persona fin quando è dotato di libero arbitrio può stabilire, nel caso di una patologia fortemente grave, di decidere se e le cure a cui vuole sottoporsi, oppure eliminare quello che... che in molti casi va... va a rappresentare l'accani... l'accanimento terapeutico.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SOMMARIO

SEZIONE I – INTRODUZIONE
1.1. Oggetto ed ambito di applicazione
1.2. Validità della Carta dei Servizi
1.3. Il soggetto Gestore

SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI
2.1. Eguaglianza
2.2. Imparzialità
2.3. Continuità
2.4. Partecipazione
2.5. Efficienza, efficacia ed economicità
2.6. Cortesia
2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
2.8. Privacy
2.9. Qualità e tutela ambientale
2.10. Condizioni principali di fornitura

SEZIONE III - INDICATORI GENERALI
3.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici
3.2. Tempi di attesa agli sportelli fisici
3.3. Sportello OnLine
3.4. Svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza– Servizio informazioni
3.5. Tempo di attesa al telefono
3.6. Facilitazioni per utenti particolari
3.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente
3.8. Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)
3.9. Risposta ai reclami
3.10. Semplificazione delle procedure
3.11. Informazione agli utenti
3.12. Bonus sociale idrico
3.13. Rapporti con gli utenti
3.14. Procedure di reclamo
3.15. Indennizzi automatici
3.16. Modalità di pagamento
3.17. Rettifiche di fatturazione
3.18. Deposito cauzionale
3.19. Interessi di mora
3.20. Fattura
3.21. Diritto di accesso agli atti

SEZIONE IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA
4.1. Tempo di preventivazione
4.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza
4.3. Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto
4.4. Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

4.5. Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito
4.6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente
4.7. Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità
4.8. Verifiche tecniche sui contatori
4.9. Verifica del livello di pressione
4.10. Servizio di misura dei consumi e fatturazione
4.11. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte

SEZIONE V – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO
5.1. Continuità del servizio
5.2. Pronto intervento
5.3. Tempo di preavviso per interventi programmati
5.4. Durata delle sospensioni programmate
5.5. Crisi idrica da scarsità
5.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
5.7. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
5.8. Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile
5.9. Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
5.10. Controllo e pulizia della rete fognaria
5.11. Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione
5.12. Valutazione della qualità del servizio
5.13. Applicazione della tariffa

ALLEGATI
A - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi
B – Definizioni/Glossario
C - Quadro di sintesi della bolletta tipo
D - Contatti e Orari apertura sportelli

SEZIONE I - INTRODUZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato (per i servizi di acquedotto e fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.
La Carta si riferisce alle seguenti tipologie d'uso:
per il **servizio di acquedotto**, ai seguenti usi potabili:
- **uso domestico residente, non residente, condominiale;**
- **uso non domestico**, inteso come :
  - uso artigianale e commerciale;
  - uso agricolo e zootecnico;
  - uso pubblico non disalimentabile:
    a) ospedali e strutture ospedaliere;
    b) case di cura e di assistenza;
    c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
    d) carceri;
    e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
    f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").
  - uso pubblico disalimentabile;
  - altri usi (categoria residuale a cui ricondurre tipologie di utenze che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).;

per il **servizio di fognatura** si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura;
per il **servizio di depurazione** si riferisce alla depurazione delle acque reflue urbane laddove il servizio è svolto.
La Carta assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. Indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Gestore.
Il Gestore rende disponibile all'Utente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su semplice richiesta dell'Utente stesso e direttamente sul proprio sito web.
Il Gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

1.1. Oggetto ed ambito di applicazione

La presente "Carta dei Servizi" o "Carta" è elaborata ai sensi della normativa vigente. Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.
La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di

quelle riportate nel contratto di fornitura. La Carta verrà resa disponibile presso gli sportelli e nel sito internet del Gestore.

1.2. Validità della Carta dei Servizi
La Carta è soggetta a revisione biennale. Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella medesima Carta.
Inoltre, le revisioni e gli aggiornamenti potranno essere effettuati in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, alla adozione di standard migliorativi.

1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento
L'attività del Comune di Carinola, di seguito Gestore, è legata alla gestione del servizio idrico integrato (SII), che, secondo la definizione legislativa, è costituito "dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Il Comune di Carinola gestisce attualmente, in economia, i pozzi, i serbatoi e le reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile.

SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza
L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.
Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico - funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.
Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi, forniti anche per via informatica e telematica, ponendo particolare attenzione all'accessibilità da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. Imparzialità
Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3. Continuità
L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni su motivazioni e durata di tali disservizi.
In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 12/06/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.4. Partecipazione
Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del

servizio. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/08/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/06/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs 19/08/2005, n. 195.

2.5. Efficienza, efficacia ed economicità

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

2.6. Cortesia

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

2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, verificando l'efficacia dello stesso.

2.8. Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/06/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

2.9. Qualità e tutela ambientale

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità.

2.10. Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto utente gestore.

SEZIONE III - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SII

3. Standard qualitativi

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.
Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del Gestore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.
Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale.

  È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).

  È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).
- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.
La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.
I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente sul sito web e in bolletta (entro il 30 giugno di ogni anno) del Gestore affinché gli Utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati.
Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.
Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

3.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione,

voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
Il Gestore garantisce un orario di apertura dello sportello utente nelle giornate dal lunedì al venerdì. Lo sportello fisico aperto presso la propria sede, nell'articolazione della fascia oraria assicura orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.
Il Gestore pubblica non solo in bolletta, ma anche sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello presso il quale l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche (vedi Allegato D – Contatti). Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

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

- *Tempo medio giornaliero: 20 minuti*
- *Tempo massimo: 60 minuti*

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

3.3. Sportello online
Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.
Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, autolettura.

3.4. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza
Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza senza risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un **numero verde** totalmente **gratuito** almeno per telefonate da **rete fissa**, per un intervallo orario **non inferiore alle 35 ore settimanali** per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità o, quantomeno, il proprio codice identificativo.
Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

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

effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

- *Tempo medio: 2 minuti.*
- *Tempo massimo: 4 minuti.*

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

3.6. Facilitazioni per utenti particolari

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- locali comunali accessibili a persone con mobilità svantaggiata (rampe, servizi igienici, porte automatiche);
- possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali sono controindicate attese;
- per le categorie diversamente abili (con inabilità accertata) il Gestore attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta. In tali casi per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, evitando all'Utente la necessità di recarsi presso gli uffici.

3.7. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

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.

- *Tempo massimo per appuntamento concordato: 7gg (salvo diverso accordo tra Gestore ed utente).*

Qualora l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene effettuato un sopralluogo o un intervento. Il Gestore, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente che è tenuto ad assicurare la disponibilità propria o della persona da lui incaricata.

- *Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati: max 3 ore*

Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

3.8. Risposta alle richieste scritte

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di

arrivo al protocollo aziendale. Tutta le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del referente con il relativo numero telefonico interno al quale poter richiedere eventuali ulteriori chiarimenti.

- *Tempo massimo per la risposta alle richieste scritte 30 gg*

3.9. Risposta ai reclami

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale.
Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

- *Tempo massimo per la risposta ai reclami scritti 30 gg*

3.10. Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.11. Informazione agli utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.
Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:
· aggiorna periodicamente il proprio sito internet, accessibile ai disabili, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;
· informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei misuratori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con l'Autorità, i Comuni, le Circoscrizioni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;

- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente.

3.12 Bonus sociale idrico

Il Gestore pubblicizza sul proprio sito internet le modalità per la richiesta del bonus sociale idrico. E' uno strumento per garantire alle **utenze domestiche residenti** in condizione di disagio economico e/o fisico un risparmio sulla spesa per la fornitura di acqua potabile.
Per i soggetti che hanno diritto al bonus sociale, in base alla dichiarazione ISEE, il Gestore inserisce in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa e il mese e l'anno entro il quale l'Utente dovrà effettuare la richiesta di rinnovo.

3.13. Rapporti con gli utenti

Il Gestore si impegna ad istituire apposito sportello nel territorio servito, volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti. Il Gestore istituisce un numero telefonico (Call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.
Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti concordati dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti.

3.14. Procedure di reclamo

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente finale:
    i. il nome ed il cognome;
    ii. l'indirizzo postale o telematico;
    iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
    iv. il codice utente;
    v. l'indirizzo di fornitura;
c) un campo per indicare l'autolettura
d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione degli eventuali costi sostenuti dal gestore in caso di misuratore funzionante.
È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal gestore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
a) nome e cognome;
b) 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 come da procedura interna.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi al Foro di Caserta e per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione (es. Camera di Commercio) o al Giudice di pace o **presso lo sportello online sul sito dell'Autorità (http://www.sportelloperilconsumatore.it/ - n°verde 800166654).**

3.15. Indennizzi automatici

Il Gestore indica, allegati alla Carta e pubblicati sul proprio sito web, gli standard specifici di qualità da assoggettare a rimborso automatico di 30,00 euro, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal Gestore stesso.

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

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

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi e nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore (a meno che l'utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative.

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

3.16. Modalità di pagamento

Il Gestore indica sul proprio sito web ed in fattura le modalità di pagamento delle fatture prevedendo modalità il più possibile differenziate, **garantendo comunque una modalità di pagamento della bolletta senza addebito di commissioni**. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

a) contanti (vedi bollettino postale)
b) assegni circolari o bancari;
c) carta bancaria e/o carta di credito;
d) a mezzo delega permanente (SDD) presso qualsiasi sportello bancario italiano
e) bollettino postale
f) Pago PA/Modello F24.

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.
Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 100% l'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Il tal caso viene riconosciuta all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo tra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno successivo alla scadenza della relativa fattura.
Il Gestore indica sul proprio sito web le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista per cause imputabili al Gestore.

3.17. Rettifiche di fatturazione
Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.
Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente il Gestore garantisce un tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale **relativa ad una fattura già pagata**, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo **addebitato in bolletta** oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite **rimessa diretta.** Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

3.18. Deposito cauzionale
All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il Gestore può richiedere all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale ed è uno strumento che assicuri il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente, infatti non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi. All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nelle bollette successive.
Il deposito cauzionale applicato ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, del 86/2013/R/IDR e s.m.i. può essere così determinato:
a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.
Nel caso di utenti finali per i quali non è disponibile il dato di consumo su base annua, la stima della fascia di consumo di riferimento è determinata in base ai consumi che il Gestore ritiene possano

essere attribuiti all'utente finale in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.
L'utente finale è considerato appartenere alla fascia di consumo storico anche qualora i suoi consumi annui successivi all'inserimento in tale fascia variano, per un solo anno, di un ammontare non superiore al 20 per cento in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.
Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il Comune sia a conoscenza e agli Utenti che abbiano attivato la domiciliazione bancaria (S.S.D.), postale o su carta di credito della bolletta (qualora comprese tra le modalità di pagamento) considerate forme di garanzia equivalenti.
Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 45 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione qualora, effettuate le opportune verifiche, si riscontra la regolarità dei pagamenti da parte dell'utente.

3.19. Interessi di mora
Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, verranno addebitati gli interessi di mora previsti dalla vigente normativa, calcolati dal giorno successivo alla scadenza della bolletta sino al giorno del suo pagamento.

3.20. Sistema di Qualità
Il Gestore si impegna ad adottare sistemi di qualità ed ambientali ed a conseguirne la certificazione. Il Sistema è redatto conformemente alle norme, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

3.21. Fattura
Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Del. 586/2012/R/IDR (vedi Allegato C).
In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:
- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni e pronto intervento;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Sevizio.

E' garantito un tempo per l'emissione della fattura inferiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, ed un termine di pagamento fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione.
Con la fattura di chiusura saranno conguagliati i consumi e il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione.

3.22. Diritto di accesso agli atti
È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.
La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio Relazioni con il pubblico del Gestore che è tenuto a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

SEZIONE IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

4.1. Tempo di preventivazione

E' il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la richiesta documentata dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.
I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno di effettuare il sopralluogo. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, o sono previsti lavori (es. posa di tubazioni stradali), o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

- *tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo: 10 gg lavorativi.*
- *tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.*
- *tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario senza sopralluogo: 10 gg lavorativi.*
- *tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.*

4.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

- *Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 15 giorni lavorativi.*
- *Il tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 20 giorni lavorativi.*
- *Il tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.*

4.3. Tempo per l'attivazione ed la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di semplice attivazione, o di riapertura del misuratore senza modifica della portata, o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro, o infine di attivazione o riattivazione dell'utenza fognaria.

- *Il tempo massimo per l'attivazione della fornitura è di 5 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica senza modifiche alla portata del misuratore è di 5 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica con modifiche alla portata del misuratore è di 10 giorni lavorativi.*

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

4.4 Tempo di riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.
L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio

dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è di 2 giorni feriali*

4.5 Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale .

- *Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è di 5 giorni lavorativi.*

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura a titolo gratuito del contratto d'utenza in proprio favore:
a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
b) all'interno della domanda comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.
Il gestore pertanto provvede a:
a) eseguire la voltura nei tempi descritti ;
b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.
Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi e dei relativi bolli, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

4.6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente
È il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

- *Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è di 7 giorni lavorativi*

4.7. Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità
In caso di mancato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 30 giorni dalla data di spedizione della raccomandata.

Nella raccomandata con il preavviso di distacco, il Gestore informerà l'utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata mediante il temporaneo distacco dell'utenza.

I costi del temporaneo distacco dell'utenza, sono a carico dell'utente, il quale deve ricevere in merito precise informazioni nel preavviso di sospensione per morosità. Tali spese sono indicate nel prezziario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal Gestore.

S'intendono integralmente richiamate le disposizioni del DPCM 29 agosto 2016 "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato" con particolare riferimento all'art. 3 – utenze morose non disalimentabili ("utenze domestiche" per documentato stato di disagio economico-sociale destinatarie del bonus sociale idrico, "utenze uso pubblico" come ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole, etc..) alle quali deve essere garantita comunque la quantità essenziale di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (con installazione di limitatore di portata).

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- per mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Gestore;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente.

4.8. Verifiche tecniche sui misuratori

L'Utente può richiedere al Gestore la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo di intervento tra il ricevimento della richiesta e la verifica in loco è di 10 giorni.

Il Gestore invia all'Utente la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore entro 10 dall'intervento in loco e nel caso in cui venga effettuata presso laboratori autorizzati, entro 30 giorni dal sopralluogo sul posto.

Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Qualora il misuratore risulti guasto o malfunzionante il costo di verifica e sostituzione è a carico di del Gestore che provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, fatturandoli nella prima bolletta utile.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati (7 giorni); qualora l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

4.9. Verifica del livello di pressione

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna. La verifica viene effettuata entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, e le risultanze sono trasmesse all'Utente entro 10 giorni dalla

data di effettuazione della verifica. Qualora a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale. Nel caso di appuntamento concordato la verifica viene effettuata in loco entro 7 giorni e qualora l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

4.10. Servizio di misura dei consumi e fatturazione.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori, nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei misuratori prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;

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

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;

b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa (messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati (letture, tentativi di lettura, autoletture, documentazione fotografica, ...) per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- 2/anno se consumi ≤ 300 mc
- 3/anno se 300mc < consumi ≤ 1000mc
- 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc
- 6/anno se consumi > 3000 mc

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento. Viene altresì indicato in fattura la relativa possibilità di rateizzazione.

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato (Cs).

Il Gestore si impegna pertanto:

· nelle bollette di acconto ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;

· nelle bollette a saldo ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono effettive.

4.11. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte

Il Gestore deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50%/100% rispetto ai consumi medi degli ultimi tre anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

In caso di dispersioni di acqua non dovute a negligenza dell'utente, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte evidenziate da consumi anomali, il Gestore concede, previa regolare presentazione da parte dell'utente della richiesta scritta, una riduzione parziale della quota di tariffa o la possibilità di rateizzare.

La tariffa di fognatura e depurazione riferita alla parte di consumo misurato dal misuratore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 3 anni o presunta (in caso di assenza di dati storici) non verrà fatturata a condizione che sia accertata, da parte del gestore, la non immissione nel sistema fognario dell'acqua dispersa.

La concessione dello sconto è subordinata alla presentazione dell'apposito modulo, reperibile agli sportelli o sul sito internet, compilato e corredato di fotografia e fattura dell'idraulico comprovante la tempestiva riparazione o l'autocertificazione con copia degli scontrini fiscali, in caso di riparazione eseguita in autonomia.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del misuratore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno 3 anni precedenti. La parte di consumo misurato dal misuratore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 3 anni (o presunta) viene fatturata secondo tariffa agevolata.

SEZIONE V – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

5.1.Continuità del servizio

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

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, entro le 48 ore dal momento in cui si verifica la singola interruzione, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

5.2.Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde gratuito da telefono fisso e mobile.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di arrivo sul luogo di intervento entro le **3 ore** dalla segnalazione relativa alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

5.3. Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato).

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- avviso diretto agli utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici.

Per ospedali e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

5.4. Durata delle sospensioni programmate per interventi manutentivi

In caso di lavori sulle reti di distribuzione verranno adottati, ove possibile, gli accorgimenti necessari per evitare interruzioni delle forniture. La durata massima della singola interruzione della fornitura per il tempo necessario all'esecuzione dei lavori programmati, che sarà comunicata dal Gestore unitamente al preavviso di sospensione del servizio, è di 24 ore.

5.5. Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informa l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;

5.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche come da "Piano di ricerca riduzione delle perdite" dallo stesso adottato e approvato dall'Autorità (nelle more dell'applicazione di tale Piano il Gestore effettua una ricerca perdite nella misura annua non inferiore all' 8% della lunghezza della rete acquedottistica).

5.7. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Gestore si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

5.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile

Il Gestore garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.

5.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
Il Gestore, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.
Sono a disposizione dell'Utente i dati relativi a: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

5.10 Controllo e pulizia della rete fognaria
Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria.

5.11 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione
Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli.

5.12. Valutazione della qualità del servizio
Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la **registrazione delle informazioni** e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione. Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.
A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dalle Associazioni di tutela dei consumatori o dalle Associazioni imprenditoriali. Entro il mese di giugno di ciascun anno il Gestore pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:
· le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
· le cause del mancato rispetto degli stessi;
· le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
· il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente),la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente);
· il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
· la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
· la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile ed i risultati delle indagini sullo stato di conservazione della rete fognaria (confronto con l'anno precedente);
· il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
· le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc.);
· i risultati di tali rilevazioni.

5.13. Applicazione della tariffa
Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto).

|ALLEGATO A|

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi (Del. 655/2015 - All. A, Tab.6 e s.m.i.)

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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi SI PUO' VARIARE??????	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari		-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro

|ALLEGATO B|

DEFINIZIONI - GLOSSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

• **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;

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

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

• **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;

• **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

• **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

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

• **data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

• **data di ricevimento** è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

• **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
• **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
• **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
• **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
• **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
• **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
• **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
• **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
• **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
• **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
• **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente 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 di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
• **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
• **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
• **misuratore** (o contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
• **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
• **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
• **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
• **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
• **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
• **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente 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 o alla sospensione della stessa per morosità;
• **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
• **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a

uno o più servizi del SII;
• **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
• **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
• **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
• **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
• **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
• **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
• **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
• **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
• **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
• **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

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

|ALLEGATO C|

Quadro di sintesi della bolletta per il Servizio Idrico Integrato come da Del. 586/2012/R/IDR All. A e s.m.i.

Nome e logo del gestore

Contatti utili

Indirizzo di recapito del cliente finale

SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI
Numero
Sito internet
Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti

SEGNALAZIONE GUASTI
Numero
Tutti i giorni 24 ore su 24

N. fattura xxxx del xx/xx/xxxx
Periodo di fatturazione **dal gg/mm/aa al gg/mm/aa**
Bolletta di conguaglio

Dati della fornitura e del contratto

Indirizzo di fornitura
Dati identificativi della fornitura
Tipologia di misuratore
Matricola del misuratore

Tipologia di utenza: *usi domestici residenti*
Tipologia di tariffa applicata: *tariffa per usi domestici residenti*

Letture e consumi

Data	Lettura	Tipo lettura
Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata
Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura

Consumo effettivo del periodo: **xxx mc**

Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dal ....al.....) : **xxx mc**

Totale Consumi fatturati **xxx mc**

Consumo annuo xxxx mc

Modalità per comunicare l'autolettura:

Utenza servita da impianto di depurazione attivo
Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito www.....e/o nel prospetto informativo allegato

Riepilogo importi

Quota fissa	xxx
Acquedotto	xxx
Fognatura	xxx
Depurazione	xxx
Oneri perequazione	xxx
Acconti bollette precedenti	-xxx
Bonus Acqua (*eventuale*)	-xxx
Addebiti/accrediti diversi per (causale)	(-) xxx
Totale imponibile IVA	xxx
IVA	xxx
Totale della bolletta	**XXXX**

Da pagare entro il gg/mm/aa
Questa bolletta è rateizzabile
I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.

Alla pagina xx sono riportate comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

|ALLEGATO D|

CONTATTI

Pronto intervento

Segnalazioni e guasti **0823 734211**

Sportello Utenti

|*informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...*|

Indirizzo : Piazza Osvaldo Mazza - 81030 Carinola (CS)
Giorni e orari : da Lunedì a Venerdi ore 9:00 - 12:00

Sportello telefonico - Call Center

|*informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...*|

Telefono: 0823 734111 da Lunedì a Venerdi ore 8.00-14.00
Fax: 0823 939159 *(attivo 24/24h)*

Sportello OnLine

|*informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...*|

Sito web: http://www.municipiodicarinola.it
Email: protocollo@comune.carinola.ce.it
Posta certificata: protocollo@pec.comune.carinola.ce.it

Del che si è redatto il presente verbale

IL PRESIDENTE

Dott.ssa Migliozzi Antonietta

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dott. Antonio Licciardi

PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione, iscritta al n. 125 del registro delle pubblicazioni, viene affissa all'albo pretorio in data odierna e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi ai sensi dell'articolo 124 del d.lgs. 18.08.2000, n.267.

Lì 06-02-2019

Il Messo Comunale

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE E DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione

-è stata pubblicata all'albo pretorio per 15 giorni consecutivi a partire dal _____.

-è divenuta esecutiva ai sensi dell'articolo 134 comma 3 del d.lgs 18.08.2000, n.267.

Il Segretario Comunale
(Dott. Antonio Licciardi)