



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

*Aggiornata ai sensi delle Deliberazioni dell'“Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” – ARERA*

*655/2015/R/IDR (RQSII)*

*218/2016/R/IDR (TIMSII)*

*665/2017/R/IDR (TICSI)*

*897/2017/R/IDR (TIBSI)*

*917/2017/R/IDR (RQTI)*

*311/2019/R/IDR (REMSI)*

*Approvata con Deliberazione n° 10 del 05/05/2021 della  
Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti ATO4 Lazio Meridionale - Latina*

## Sommario

<b>PARTE I – ASPETTI GENERALI</b> .....	6
<b>I) PRESENTAZIONE</b> .....	6
<b>II) RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	7
<b>III) DEFINIZIONI</b> .....	8
<b>IV) PRESENTAZIONE DEL GESTORE</b> .....	13
<b>V) PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	13
<b>VI) INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI</b> .....	14
<b>VII) ULTERIORI IMPEGNI DEL GESTORE</b> .....	16
<b>PARTE II – STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	18
<b>ART. 1 - AMBITO DI APPLICAZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO</b> .....	18
<b>1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE</b> .....	18
<b>1.2 LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO</b> .....	18
<b>1.3 STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	18
<b>ART. 2 - ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO</b> .....	19
<b>2.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE</b> .....	19
<b>2.2 SPORTELLI</b> .....	19
<b>2.3 RICONOSCIBILITÀ, COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGI DEL PERSONALE</b> .....	20
<b>2.4 SITO INTERNET</b> .....	20
<b>2.5 SPORTELLO ONLINE</b> .....	20
<b>2.6 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA</b> .....	20
<b>2.7 SERVIZIO TELEFONICO DI ASSISTENZA</b> .....	21
<b>2.8 SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</b> .....	21
<b>ART. 3 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> .....	22
<b>3.1 PREVENTIVAZIONE PER GLI ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI</b> .....	22
<b>3.2 ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI</b> .....	22
<b>3.3 ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b> .....	23

---

<b>3.4 RIATTIVAZIONE E SUBENTRO NELLA FORNITURA – (PUNTO DI CONSEGNA DISATTIVO)</b> .....	23
<b>3.5 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ</b> .....	24
<b>3.6 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b> .....	25
<b>3.7 RICHIESTA DI VOLTURA – (PUNTO DI CONSEGNA ATTIVO)</b> .....	25
<b>3.8 VOLTURA A TITOLO GRATUITO</b> .....	26
<b>3.9 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD PREVISTI PER L’AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> ..	26
<b>ART. 4 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> .....	27
<b>4.1 PREVENTIVAZIONE PER L’ESECUZIONE DI LAVORI</b> .....	27
<b>4.2 PREVENTIVI STANDARDIZZABILI PER L’ESECUZIONE DI LAVORI</b> .....	27
<b>4.3 ESECUZIONE DI LAVORI</b> .....	28
<b>4.4 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI</b> .....	28
<b>4.5 PREAVVISO PER LA DISDETTA DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI</b> .....	28
<b>4.6 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI</b> .....	29
<b>4.7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	29
<b>4.8 PRONTO INTERVENTO</b> .....	30
<b>4.9 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD PREVISTI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> .....	31
<b>ART. 5 – SERVIZIO DI MISURA E VERIFICA DEI MISURATORI</b> .....	31
<b>5.1 CRITERI GENERALI</b> .....	31
<b>5.2 INSTALLAZIONE, MANUTENZIONE E VERIFICA DEI MISURATORI</b> .....	31
<b>5.3 RACCOLTA DELLE MISURE (LETTURA DEI MISURATORI)</b> .....	31
<b>5.4 MISURATORI NON ACCESSIBILI O PARZIALMENTE ACCESSIBILI</b> .....	32
<b>5.5 INFORMAZIONI AGLI UTENTI E AVVISI DI LETTURA</b> .....	32
<b>5.6 FOTO LETTURA DEI MISURATORI</b> .....	33
<b>5.7 AUTOLETTURA DEI MISURATORI</b> .....	33
<b>5.8 STIMA E RICOSTRUZIONE DEI DATI DI MISURA</b> .....	33
<b>5.9 SEGNALAZIONE CONSUMI ANOMALI</b> .....	34
<b>5.10 VERIFICA DEI MISURATORI</b> .....	34

---

<b>5.11 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE</b> .....	35
<b>ART. 6 - FATTURAZIONE, RATEIZZAZIONE</b> .....	36
<b>6.1 MODALITÀ DI ADDEBITO E FATTURAZIONE</b> .....	36
<b>6.2 TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA</b> .....	36
<b>6.3 PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURA</b> .....	37
<b>6.4 PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE</b> .....	37
<b>6.5 FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b> .....	37
<b>6.6 TERMINI PER I PAGAMENTI</b> .....	38
<b>6.7 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO</b> .....	38
<b>6.8 MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI</b> .....	38
<b>6.9 RETTIFICA DI FATTURAZIONE</b> .....	39
<b>ART. 7 - MOROSITÀ'</b> .....	39
<b>7.1 SOLLECITO BONARIO DI PAGAMENTO</b> .....	39
<b>7.2 COSTITUZIONE IN MORA</b> .....	39
<b>7.3 CASI DI ESCLUSIONE DELLA COSTITUZIONE IN MORA</b> .....	39
<b>7.4 TERMINI PER IL PAGAMENTO</b> .....	40
<b>7.5 ADDEBITO DEGLI INTERESSI DI MORA E DELLE SPESE AGGIUNTIVE</b> .....	40
<b>7.6 RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA</b> .....	40
<b>7.7 LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE MOROSO NON DISALIMENTABILE</b> .....	41
<b>7.8 LIMITAZIONE, SOSPENSIONE, DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE MOROSO DOMESTICO RESIDENTE, DIVERSO DA QUELLO NON DISALIMENTABILE</b> .....	42
<b>7.9 SOSPENSIONE, DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE MOROSO DISALIMENTABILE</b> .....	42
<b>7.10 ESCUSSIONE DEL DEPOSITO CAUZIONALE PER MOROSITÀ'</b> .....	43
<b>ART. 8 - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE</b> .....	43
<b>8.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE</b> .....	43
<b>8.2 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI</b> .....	43
<b>8.3 RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI</b> .....	43
<b>8.4 RECLAMI SCRITTI MULTIPLI</b> .....	44

<b>8.5 RISPOSTA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI</b> .....	44
<b>8.6 RISPOSTA A RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE</b> .....	44
<b>ART. 9 - INDENNIZZI AUTOMATICI</b> .....	45
<b>9.1 INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE</b> .....	45
<b>9.2 INDENNIZZI PER ERRATA ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI DI LIMITAZIONE, SOSPENSIONE, DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ</b> .....	45
<b>9.3 INDENNIZZO CRESCENTE</b> .....	45
<b>9.4 ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO</b> .....	46
<b>9.5 SOSPENSIONE DELL'EROGAZIONE DELL'INDENNIZZO</b> .....	46
<b>9.6 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO</b> .....	46
<b>9.7 TEMPO DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO</b> .....	47
<b>ART. 10 - LA TUTELA DELL'UTENTE</b> .....	47
<b>10.1 I DIRITTI DELL'UTENTE</b> .....	47
<b>10.2 GESTIONE DEI RECLAMI</b> .....	47
<b>10.3 CAMERA DI CONCILIAZIONE PARITETICA</b> .....	48
<b>10.4 CONTROLLI ESTERNI</b> .....	48
<b>10.5 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b> .....	48
<b>10.6 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE</b> .....	48
<b>10.7 INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART.13 E SS REGOLAMENTO UE N. 2016/679 ED EX ART.13 D.LGS. 196/2003.</b> .....	49
<b>10.8 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	49
<b>PARTE III – TABELLE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	49
<b>Tabella 1 – Livelli specifici di qualità contrattuale del SII</b> .....	49
<b>Tabella 2 – Livelli generali di qualità contrattuale del SII</b> .....	50
<b>Tabella 3 – Livelli specifici di continuità del servizio di acquedotto</b> .....	51
<b>Tabella 4 – Tabella riassuntiva degli standard generali, degli standard specifici e degli indennizzi</b> .....	51
<b>Tabella 5 – Tabella riassuntiva degli indennizzi automatici per errata esecuzione degli interventi di limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura per morosità</b> .....	54

## PARTE I – ASPETTI GENERALI

### **I) PRESENTAZIONE**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata adottata in data 09/04/2002, redatta in conformità e rispetto di quanto disposto dal D.P.C.M. 27.01.1994 e dal D.P.C.M. 29.04.1999 recante “Schema generale per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Arera) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni, in particolare a:

“Testo Integrato per la Regolazione della qualità contrattuale del SII” (RQSII), di cui all’art.1.1 della Deliberazione Arera 655/2015/R/IDR;

“Testo Integrato per la regolazione del servizio di Misura nell’ambito del SII” (TIMSII) di cui all’ art. 1 della Deliberazione Arera 218/2016/R/IDR;

“Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici” (TICSI) di cui all’art. 1 della Deliberazione Arera 665/2017/R/IDR;

“Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI) di cui all’art.1 della Deliberazione Arera 897/2017/R/IDR;

“Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato” (RQTI) di cui all’art. 1 della Deliberazione Arera 917/2017/R/IDR.

“Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (REMSI) di cui all’art.1 della Deliberazione Arera 311/2019/R/IDR.

La presente Carta è adottata dal Gestore previa approvazione dell’Ente di Governo dell’Ambito Territoriale Ottimale n.4 Lazio Meridionale Latina.

Da un punto di vista generale la Carta dei Servizi definisce gli impegni che il Gestore assume verso i propri utenti e fissa i principi e i criteri inerenti la qualità del servizio erogato, in ottemperanza alle Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente a cui sono state attribuite competenze in materia di regolazione e controllo dei servizi idrici (D.L. n. 201/2011 convertito nella Legge n. 214/2011).

La presente Carta costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli utenti, presenta gli impegni del Gestore e le modalità di rispetto e di controllo degli stessi impegni.

Vengono garantiti agli utenti i diritti di partecipazione, di accesso alle informazioni e di giudizio sull’operato del Gestore.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi principali:

- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Gestore;
- miglioramento della qualità dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi costituisce integrazione dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella stessa si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nel Regolamento.

Nella Carta risultano fissati gli standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici l’utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario.

La Carta dei Servizi è disponibile presso gli sportelli territoriali del Gestore e sul sito internet [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it).

## II) RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta è stata predisposta nel rispetto del quadro normativo di settore:

- Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
- Testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- Legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;
- Legge 08 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell’Ambiente;
- Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell’Agenzia Nazionale per la protezione dell’Ambiente;
- Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n.59.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012 “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici”;

### ***In particolare, la presente Carta dei Servizi e predisposta in riferimento a:***

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 maggio 1995 “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- Legge 11 luglio 1995, n° 273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 04 marzo 1996, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”, (art. 2 comma 461);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 agosto 2016 “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016 “Tariffa sociale del servizio idrico integrato”;
- Decreto-legge 28 gennaio 2019 n. 4 “Disposizioni in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni” convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;
- Decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124 coordinato con la legge di conversione 19 dicembre 2019, n. 157 (articolo 57bis) recante “riconoscimento automatico del bonus sociale agli aventi diritto”;
- Legge 27 dicembre 2019 n. 160, articolo 1, comma 291, in materia di gestione della morosità e articolo 1, comma 295, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

### ***Riferimenti regolatori:***

- Deliberazione 586/2012/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 28 dicembre 2012 recante “Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato” s.m.i.;
- Deliberazione 655/2015/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 23 dicembre 2015 recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” s.m.i.;
- Deliberazione 218/2016/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 05/05/2016 recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)”;
- Deliberazione 665/2017/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 28 settembre 2017 recante “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI) – Criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”

- Deliberazione 897/2017/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 21/12/2017 recante “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)” s.m.i.;
- Deliberazione 917/2017/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 27/12/2017 recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”;
- Deliberazione 311/2019/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 16/07/2019 recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) s.m.i.”;
- Deliberazione 547/2019/R/IDR s.m.i. dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 17 dicembre 2019 recante “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione 63/2021/R/com dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 24/02/2021 recante “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”.

### III) DEFINIZIONI

(rif. art. 1 RQSII Del. 655/2015 Arera; art. 1 TIMSII Del. 218/2016 Arera; art.1 RQTI Del. 917/2017 Arera; art.1 TIBSI Del. 897/2017 Arera; art.1 REMSI Del. 311/2019 Arera))

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** - è l’accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** - è l’insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **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, 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 (Arera), istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bonus idrico integrativo** - è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal Gestore, ove approvato dall’Ente di governo dell’Ambito;
- **bonus sociale idrico** - è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all’articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all’articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all’articolo 57bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;
- **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;
- **cessazione della fornitura** - è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del 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 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 misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** - è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disagio economico sociale** - è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i. e all'articolo 3, commi 9 e 9bis del decreto-legge 185/08;
- **disattivazione della fornitura** - è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **DPCM 29 agosto 2016** - è il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato"
- **DPCM 13 ottobre 2016** - è il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";
- **Ente di governo dell'ambito** - è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato)** - come definita dal soggetto competente in coerenza con l'art. 5 del TICSI, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- **fognatura** - è l'insieme delle infrastrutture per 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 nel caso in cui il gestore non rispetti gli standard specifici di qualità o le prescrizioni di cui all'art 9 della presente Carta;
- **interruzione del servizio di acquedotto** - è la mancata fornitura del servizio, per un utente, alle condizioni minime di portata a carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate** - sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo / controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo, per gli utenti o per l'ambiente, tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** - sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- **ISEE** - è l'indicatore della situazione economica equivalente, di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;
- **lavoro semplice** - è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** - è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** - è la rilevazione effettiva da parte di un operatore del gestore, presente fisicamente sul posto, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **limitazione della fornitura** - è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **livello di pressione** - è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** - è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** - è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;
- **misura di utenza** - è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore** - è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati ed è da considerarsi:
  - ✓ **accessibile** quando l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
  - ✓ **non accessibile** quando l'accesso da parte dell'operatore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
  - ✓ **parzialmente accessibile** quando a tale misuratore il gestore può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
  - ✓ **non funzionante** quando, fra l'altro, il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;

- **misure** – sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al gestore (autolettura);
- **morosità dell'utente (o morosità)** - è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **nucleo ISEE** - è il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE;
- **operatore** - è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente 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. 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;
- **quantitativo essenziale di acqua** – è il quantitativo minimo vitale, fissato dal DPCM 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitate/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitate/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo per la fatturazione di importi anomali** – è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;
- **reclamo scritto** - è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, 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 ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione della fornitura** - è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazioni** - è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** - è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **ricostruzione del dato di misura** – è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
  - **REMSI** - è il Testo Integrato per la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato di cui all'Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/IDR Arera;
  - **RQSII** - è il Testo Integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR Arera;
  - **RQTI** - è il Testo Integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui all'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR Arera;
  - **Servizio Conciliazione** – è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 209/2016/E/com, come s.m.i.;
- **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 di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltrando 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, *Interactive voice responder* (sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore);

- **sospensione del servizio** - è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;

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

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:

- ✓ *uso domestico residente;*

- ✓ *uso condominiale;*

- ✓ *uso domestico non residente;*

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:

- ✓ *uso industriale;*

- ✓ *uso artigianale e commerciale;*

- ✓ *uso agricolo e zootecnico;*

- ✓ *uso pubblico non disalimentabile;*

- ✓ *uso pubblico disalimentabile;*

- ✓ *altri usi;*

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

- **stima del dato di misura** - è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;

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

- **tariffa agevolata** - è il corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per gli utenti domestici residenti di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSII;

- **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;

- **TIBSI** - è il Testo Integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati, di cui all'Allegato A alla deliberazione 897/2017/R/IDR Arera;

- **TICSII** - è il Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici, di cui all'Allegato A alla deliberazione 665/2017/R/IDR Arera, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

- **TIMSII** - è il Testo Integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del SII a livello nazionale, di cui all'Allegato A alla deliberazione 218/2016/R/IDR Arera;

- **tipologie d'uso o categorie d'uso** - sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSII) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSII);

- **utente finale (o utente)** - è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

- **utente finale disalimentabile** - è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

- **utente finale non disalimentabile** - è l'utente per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

- **utente indiretto** – è il destinatario finale del servizio erogato all’utenza condominiale e coincide con l’unità immobiliare sottesa al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **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;
- **validazione delle misure** – è l’attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall’autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l’ammissibilità all’uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore;
- **voltura** - è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

#### **IV) PRESENTAZIONE DEL GESTORE**

(rif. DPCM 29 aprile 1999)

Acqualatina S.p.A. è il Gestore del Servizio Idrico Integrato, costituito dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell’acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, nei comuni ricadenti nell’Ambito Territoriale Ottimale (A.T.O.) n° 4 Lazio Meridionale Latina.

Obiettivo prioritario di Acqualatina S.p.A. è la razionalizzazione del sistema del ciclo integrato delle acque e, di conseguenza, il miglioramento del servizio offerto. Acqualatina S.p.A. persegue tale obiettivo attraverso la realizzazione di investimenti orientati alla costruzione di nuove infrastrutture e rifunzionalizzazione di quelle esistenti, assicurando particolare attenzione alla salvaguardia dell’ambiente.

Acqualatina S.p.A. esegue la gestione grazie ad una organizzazione tecnica ed amministrativa in grado di soddisfare tutte le esigenze del territorio gestito.

Garantisce il controllo qualitativo e quantitativo delle acque erogate e depurate, il presidio degli impianti, l’assistenza continua per emergenze e disservizi, la trasparenza nei confronti degli utenti e la partecipazione di questi ultimi al miglioramento della qualità del servizio.

Nello specifico, Acqualatina S.p.A. si impegna a:

- assicurare e incrementare i livelli di servizio in rispetto delle esigenze degli utenti serviti;
- attuare il programma degli interventi e degli investimenti;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle opere oggetto del servizio ed alla loro conservazione;
- assicurare e controllare la qualità delle acque;
- assicurare l’informazione agli utenti;
- promuovere iniziative per la diffusione della “cultura dell’acqua”;
- promuovere l’uso razionale della risorsa idrica;
- monitorare i parametri delle acque reflue.

Il Gestore fornisce i servizi nel rispetto dei principi enunciati nella presente Carta.

#### **V) PRINCIPI FONDAMENTALI**

(rif. DPCM 29 aprile 1999)

##### ➤ **Eguaglianza ed imparzialità**

Il Gestore, nell’erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell’ambito di tutto il territorio di competenza garantisce la parità di trattamento degli utenti senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei disabili nonché degli appartenenti a fasce sociali deboli.

##### ➤ **Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a garantire il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o riduzioni di durata.

In caso di interruzioni causate da guasti, interruzioni dovute a manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti o causate da forza maggiore, il Gestore si impegna ad adottare tutte le misure sostitutive volte a garantire agli utenti il minor disagio possibile e a fornire opportuna e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed agli utenti stessi.

➤ **Partecipazione**

Il Gestore garantisce agli utenti la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaustive per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

Ogni utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti, inoltrare reclami e ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ai sensi della normativa vigente.

Il Gestore si impegna a intrattenere rapporti continui e di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori e si impegna, inoltre, a fornire riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e ad acquisire periodicamente le valutazioni dell'utente in merito alla qualità del servizio reso.

➤ **Cortesia**

Il personale del Gestore è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, nonché ad agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. In tal senso il Gestore si impegna a fornire ai propri operatori istruzioni comportamentali e motivazionali al fine di garantire la correttezza dei rapporti con gli utenti.

Gli operatori del Gestore sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia in occasione del rapporto diretto con gli utenti sia nelle comunicazioni telefoniche.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale preposto attraverso cartellini di riconoscimento e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

➤ **Efficienza ed efficacia**

Il Gestore si impegna a svolgere il servizio nel rispetto delle regole di efficienza ed efficacia adottando soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche finalizzate a rendere il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

➤ **Chiarezza e comprensibilità**

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti e si impegna a perseguire la razionalizzazione, la riduzione e la semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti fornendo altresì la massima informazione sugli stessi.

## **VI) INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI**

(rif. DPCM 29 aprile 1999)

➤ **Distribuzione idrica**

Il Gestore somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nei territori dei Comuni serviti nei limiti della disponibilità idrica e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

➤ **Fognatura**

Il Gestore fornisce il servizio di fognatura nei territori dei Comuni serviti nei limiti fissati dalla normativa di riferimento e nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo.

Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

➤ **Depurazione**

Il Gestore fornisce il servizio di depurazione nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio, compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello

stesso impianto. Tutte le acque depurate vengono restituite all'ambiente attraverso un recipiente naturale denominato "corpo recettore" e vengono costantemente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione, il Gestore, in conformità della normativa vigente, fornisce anche il servizio di trattamento delle acque reflue conferite per mezzo di autobotti provenienti dagli insediamenti non serviti da pubblica fognatura, in conformità all'art. 10, comma 3, del D.lgs. n. 152/2006.

#### ➤ **Qualità dell'acqua erogata**

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al D.lgs. 31/2001 s.m.i.

Il Gestore dispone di propri laboratori di analisi che svolgono gli autocontrolli in accordo con le frequenze previste dalla Legge.

Il Gestore, in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con la Deliberazione n. 586/2012/R/IDR dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, rende disponibili attraverso il sito internet [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it) i dati medi relativi ai seguenti parametri di qualità dell'acqua erogata:

- |                                |            |                    |
|--------------------------------|------------|--------------------|
| • pH                           | • Nitriti  | • Bicarbonato      |
| • Residuo fisso a 180°C        | • Calcio   | • Cloro residuo    |
| • Durezza totale in gradi (°F) | • Magnesio | • Fluoruri         |
| • Conducibilità                | • Ammonio  | • Manganese        |
| • Temperatura                  | • Cloruri  | • Ferro            |
| • Colore                       | • Solfati  | • Fosfato          |
| • Odore                        | • Potassio | • Enterococchi     |
| • Ossidabilità                 | • Sodio    | • Escherichia Coli |
| • Torbidità                    | • Arsenico | • Coliformi Totali |
| • Nitrati                      |            |                    |

#### ➤ **Condizioni di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura dei servizi sono riportate nel Contratto e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e sono distribuite agli utenti in occasione delle richieste di attivazione della fornitura.

Inoltre, in ottemperanza della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con la Deliberazione n. 586/2012/R/IDR dell'Arera, le stesse vengono pubblicate dal Gestore sul sito internet [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it).

#### ➤ **La tariffa**

Il D.L. 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, ha assegnato le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Arera).

Il Gestore applica la tariffa determinata dall'Ente d'Ambito ed approvata in via definitiva dall'Arera.

La tariffa per il servizio di acquedotto è composta da una quota fissa e da una variabile commisurata ai volumi effettivamente consumati.

La tariffa per il servizio di fognatura e la tariffa per il servizio di depurazione sono anch'esse composte da una quota fissa e da una variabile commisurata al 100% dei volumi d'acqua prelevati dal pubblico acquedotto e/o da altra fonte.

Il Gestore rende note le variazioni della tariffa determinate dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'ATO4 Lazio Meridionale Latina, tramite pubblicazione sul B.U.R. (Bollettino Ufficiale Regionale) della Regione Lazio, sul sito internet [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it), nonché attraverso ogni mezzo di informazione all'utente, ivi compreso l'invio di prospetti informativi allegati alle bollette.

- **Agevolazioni tariffarie e bonus sociale idrico** (rif. DPCM 13 ottobre 2016; Deliberazione 665/2017 Arera- TICSI; Deliberazione 897/2017 Arera - TIBSI)

Il Gestore applica le agevolazioni tariffarie stabilite dall’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, ai sensi del DPCM 13 ottobre 2016 recante “Tariffa sociale del servizio idrico integrato” con il quale è stato definito il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali (50 litri/abitante/giorno).

L’erogazione delle agevolazioni avverrà in conformità a quanto disposto dall’Arera in ambito di:

- a) individuazione della fascia di consumo annuo a cui applicare la tariffa agevolata per tutte le utenze domestiche residenti, ai sensi della Deliberazione 665/2017 dell’Arera (TICSI);
- b) quantificazione, modalità di accesso, riconoscimento ed erogazione del “bonus sociale idrico” e, ove approvato dall’Ente di governo dell’Ambito, del “bonus idrico integrativo”, per gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale in base all’indicatore ISEE, ai sensi della Deliberazione 897/2017 (TIBSI *smi*) e della Deliberazione 63/2021/R/com dell’Arera.

Le informazioni in merito ai criteri per la definizione degli aventi diritto e le modalità di corresponsione delle agevolazioni vengono comunicate all’utenza e rese disponibili sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) nonché sul sito web del Gestore [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it).

## VII) ULTERIORI IMPEGNI DEL GESTORE

### ➤ **Il Punto Acqua**

La struttura organizzativa del Gestore è costituita in modo tale da facilitare l’accesso alle informazioni e ai servizi erogati nel territorio gestito. Attraverso il servizio offerto dai Punti Acqua, che possono essere costituiti su richiesta dei comuni e gestiti anche in collaborazione con le associazioni dei consumatori, gli utenti hanno la possibilità di ottenere informazioni ed assistenza **gratuita** direttamente all’interno del proprio comune di residenza.

Grazie all’assistenza informativa offerta dal personale comunale e dalle associazioni dei consumatori, costantemente formato dal Gestore sulle materie del servizio idrico integrato, l’utente ha l’opportunità di non recarsi presso gli sportelli del Gestore diversamente collocati sul territorio e di ottenere presso il proprio comune di residenza le informazioni necessarie. L’elenco dei Punti Acqua comunali con i rispettivi orari sono disponibili sul sito internet del Gestore [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it).

### ➤ **Piano di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità**

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore potrà erogare acqua non potabile purché ne venga fornita preventiva e tempestiva comunicazione all’utenza ed alle autorità competenti, salvo in ogni caso il rilascio del nulla osta delle Autorità competenti.

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, informerà l’utenza, proponendo alle Autorità competenti le misure da adottare per far fronte al periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

### ➤ **Piano di emergenza per avaria degli impianti depurativi o dei collettori principali di immissione**

Con tale piano il Gestore assicura le condizioni minime dirette alla salvaguardia della qualità dei corpi ricettori e vengono fornite indicazioni per tutte le misure da adottarsi.



Tali piani verranno inoltrati alle Autorità competenti e, ogni volta che sarà necessario adottare le procedure previste nei piani di interruzione dei servizi, il Gestore si impegna a dare tempestiva comunicazione alle stesse Autorità e agli utenti nelle modalità previste dalla presente Carta.

➤ ***Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite***

Il Gestore sottopone le reti gestite ad un controllo di verifica mirato alla ricerca delle perdite secondo i piani aziendali e gli standard che saranno concordati con l'Ente di governo dell'ambito in occasione delle diverse campagne di ricerca.

➤ ***Servizio di controllo interno delle acque***

Il Gestore, attraverso prelievi ed analisi effettuate da laboratori interni direttamente gestiti, assicura il controllo delle acque potabili distribuite, il controllo della qualità delle acque di depurazione immesse nell'ambiente ed il rispetto dei limiti indicati dalle vigenti disposizioni di legge.

In caso di necessità, qualora si ravvisassero degli scarichi anomali presso gli impianti di depurazione, il Gestore procederà ad effettuare il controllo sulle acque immesse nella fognatura.

Nel caso in cui venisse accertata l'esistenza di scarichi anomali, il Gestore provvederà a segnalare la circostanza alle Autorità competenti.

➤ ***Sistema di telecontrollo***

Il Gestore adotta un sistema di telecontrollo della funzionalità degli impianti di produzione, sollevamento e depurazione. Tale sistema risulta costantemente implementato, secondo la previsione del programma degli interventi intercomunali.

➤ ***Sistema di Gestione Integrato***

Il Gestore si impegna ad adottare e mantenere un "Sistema di Gestione Integrato" conforme al D.lgs. 231/01 e alle seguenti "norme Internazionali" volontarie per le quali è certificato:

UNI EN ISO 9001:2015 "Sistema di gestione per la qualità"

UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione ambientale"

UNI CEI EN ISO 50001:2018 "Sistema di gestione dell'energia"

UNI ISO 45001:2018 "Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"

UNI ISO 37001:2016 "Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione"

La certificazione in accordo allo **standard ISO 9001** permette al Gestore di assicurare agli Utenti del Servizio Idrico Integrato il mantenimento ed il miglioramento nel tempo della qualità dei propri servizi, puntando al rispetto degli impegni previsti e alla loro piena soddisfazione.

La conformità allo **standard ISO 14001** implica una continua valutazione e gestione delle interazioni dei propri processi con l'ambiente, all'interno del territorio in cui il Gestore opera. Permette quindi di agire nell'ottica della prevenzione degli impatti ambientali delle proprie attività, consentendo una rapida ed efficace risposta alle possibili situazioni di emergenza e ricercando sistematicamente il miglioramento in modo sostenibile.

La conformità allo **standard ISO 45001** consente una riduzione dei rischi relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori e degli stakeholders del territorio favorendo la costruzione e la diffusione di una cultura della sicurezza sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Un **sistema certificato ISO 50001** garantisce che il Gestore promuova l'uso delle migliori pratiche per ridurre i consumi di energia delle apparecchiature e delle strutture esistenti, attraverso adeguati flussi di analisi delle attività maggiormente energivore e la conseguente gestione dei relativi processi in chiave energetica.

La **certificazione alla Norma ISO 37001** assicura che il Gestore opera in conformità al principio di legalità prevenendo e reprimendo qualsiasi fenomeno corruttivo dell'organizzazione stessa e dei suoi dipendenti o soci, mediante l'implementazione di efficaci misure di prevenzione della corruzione e l'istituzione di una cultura di integrità, trasparenza e conformità.

## **PARTE II – STANDARD DI QUALITÀ**

### **ART. 1 - AMBITO DI APPLICAZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO**

#### **1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE**

*(rif. art. 2 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

La presente Carta dei Servizi si applica agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione caratterizzati da una delle sotto tipologie d'uso individuate all'articolo 1 dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

Il Gestore garantisce il rispetto delle disposizioni di qualità contrattuale anche nei confronti dei soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente successivamente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio, il Gestore erogherà gli indennizzi eventualmente maturati in occasione nella prima fatturazione utile.

Per quanto non espressamente previsto nella presente Carta si fa riferimento al Regolamento di utenza e alle disposizioni contenute nei "Testi Integrati" del Servizio Idrico emanati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

#### **1.2 LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO**

*(rif. DPCM 29 aprile 1999)*

Il Gestore si impegna a garantire per i consumi domestici una dotazione pro-capite giornaliera di 150 l/giorno.

Il valore di pressione presso i punti di fornitura risente dei limiti della disponibilità e delle possibilità della rete di distribuzione, nonché dei consumi che possono variare in base alle fasce orarie ed alle stagioni.

L'acqua viene distribuita ad una pressione di 2,5 atm, con una tolleranza di 0,2 atm salvo casi di forza maggiore non dipendenti dal Gestore.

Compatibilmente con lo stato degli impianti in esercizio, la disponibilità di risorsa idrica locale e le altre condizioni tecniche rilevanti (es. quote terreno, abbassamenti di pressione non imputabili alla gestione), il Gestore distribuisce, di norma, l'acqua con una pressione il cui limite superiore in ore notturne è di 7 atm con riferimento al piano stradale, risultando a carico del Gestore l'apposizione di apparecchi limitatori di pressione, con esclusione comunque di apparecchiature che prevedono sfiati con perdita di portata.

Per gli usi non domestici, il Gestore si riserva di valutare le eventuali esigenze dell'utente.

#### **1.3 STANDARD DI QUALITÀ**

*(rif. DPCM 29 aprile 1999; rif. art. 67 e art. 68 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

Gli standard di qualità costituiscono i parametri che permettono di confrontare i livelli e i tempi del servizio reso con quelli fissati dal Gestore in base alla normativa vigente ed ai quali l'utente deve fare riferimento nel rapporto con il Gestore stesso. Gli standard costituiscono anche un obiettivo prestabilito che rende concretamente visibile il processo di miglioramento della qualità da parte del Gestore.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio e vengono formulati sulla base di indicatori di tipo sia qualitativo che quantitativo.

Gli **indicatori qualitativi** esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio, di cui al D.P.C.M. del 29/04/1999 (es. *livello di cortesia del personale*).

Gli **indicatori quantitativi** possono essere:

- **generali** - quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal Gestore;
- **specifici** - quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente dall'utente.

## **ART. 2 - ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

(rif. DPCM 29 aprile 1999)

### **2.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE**

(rif. art. 78 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore garantisce agli utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti le modalità di esecuzione del servizio e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari. Tutte le informazioni sono disponibili presso gli sportelli territoriali, sul sito internet e diffuse altresì attraverso l'invio agli utenti di appositi opuscoli informativi.

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore provvederà a comunicare agli utenti, tramite allegati alla bolletta, i livelli di qualità raggiunti, gli standard specifici e generali di qualità, il grado di rispetto degli standard e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi.

### **2.2 SPORTELLI**

(rif. art. 52 e 53 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore dispone di sportelli fisici presso i quali l'utente può 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 preventivi 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.

Presso gli sportelli gli utenti possono altresì ottenere tutte le informazioni sui servizi erogati e sugli impegni del Gestore richiamati nella presente Carta.

Gli sportelli del Gestore prevedono agevolazioni e percorsi preferenziali per alcune tipologie di utenti, quali portatori di handicap, disabili e invalidi.

Il Gestore si impegna a:

- rispettare lo **standard generale** di **≤ 20 minuti** stabilito quale tempo medio di attesa dell'utente prima di essere ricevuto dall'operatore;
- **rispettare lo standard generale di 60 minuti** stabilito quale tempo massimo di attesa dell'utente prima di essere ricevuto dall'operatore: (livello da rispettare **95%** delle singole prestazioni)

Ai fini della verifica del rispetto degli standard generali sopra specificati, è definito "tempo di attesa agli sportelli" il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui l'utente stesso viene ricevuto.

In relazione all'accoglimento, da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, delle istanze di deroga dagli obblighi relativi agli orari e all'apertura degli sportelli provinciali, presentate dall'Ente di governo dell'ambito d'intesa con il Gestore, risultano operativi nel territorio dell'ATO4 i seguenti sportelli:

Sportelli	Orari apertura
Fondi, Formia, Latina, Nettuno Terracina	<b>lunedì 8.30 – 12.30</b> <b>martedì 8.30 – 16.00</b> <b>giovedì 8.30 – 16.00</b> <b>venerdì 8.30 – 12.30</b>

Le informazioni sulla diffusione territoriale degli sportelli e i rispettivi orari di apertura sono consultabili in bolletta, sul sito internet **www.acqualatina.it** e numero verde del servizio clienti 800 085 850.

### **2.3 RICONOSCIBILITÀ, COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGI DEL PERSONALE**

*(rif. DPCM 29 aprile 1999)*

Gli operatori del Gestore sono muniti di apposito tesserino di riconoscimento sul quale è riportata la foto, il nome, la funzione, l'ufficio d'appartenenza. Gli operatori in servizio sono tenuti ad esibire il proprio cartellino di identificazione in caso di richiesta dell'utente.

In particolare, gli operatori incaricati di effettuare i controlli sui consumi, sulla qualità dell'acqua e degli scarichi in fognatura e presso gli impianti di depurazione, nonché i controlli di conformità delle opere interne degli insediamenti allacciati alle reti gestite dal Gestore, hanno la qualifica di "incaricato di pubblico servizio ai sensi dell'art. 358 del c.p."

Gli operatori sono tenuti a rispettare i principi fondamentali stabiliti nella presente Carta con particolare riferimento a cortesia, chiarezza e comprensibilità.

È fatto assoluto divieto agli operatori di chiedere o ricevere compensi da parte degli utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

Agli stessi obblighi sono sottoposti gli operatori delle imprese che eseguono lavori e servizi per conto del Gestore.

### **2.4 SITO INTERNET**

*(rif. art. 54 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

Sul sito internet del Gestore [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it) è pubblicata la presente 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, i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, le modalità di attivazione del servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Il Gestore è costantemente impegnato a sviluppare l'interattività del sito internet aziendale al fine di garantire all'utente l'accessibilità ai servizi anche tramite lo "**Sportello Online**".

### **2.5 SPORTELLO ONLINE**

*(rif. art. 54 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

Tramite lo sportello online l'utente ha la possibilità di inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e richieste 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.

Inoltre, attraverso lo sportello online, l'utente ha la possibilità di monitorare lo stato della propria fornitura in tempo reale e disporre di una serie di servizi aggiuntivi quali il pagamento delle bollette online.

### **2.6 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA**

Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore ha previsto per l'utente la possibilità di svolgimento di pratiche per corrispondenza da inviare tramite il servizio postale al fine di avviare le procedure inerenti alle richieste

di attivazione di fornitura, voltura o subentro, di cessazione fornitura, reclami, rimborsi, segnalazione guasti, copia fatture, richieste verifica misuratore, richieste verifica livello di pressione e tutte le altre prestazioni gestibili per corrispondenza.

## **2.7 SERVIZIO TELEFONICO DI ASSISTENZA**

(rif. art. 55 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore dispone di un servizio telefonico di assistenza tramite il quale è possibile ottenere:

- Informazioni di base ed orientamento su contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi;
- Informazioni sui servizi, nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e bollette, verifiche ed interventi;
- Assistenza nelle operazioni contrattuali e nella predisposizione della relativa modulistica;
- Assistenza sulle modalità di presentazione di segnalazioni, richieste e reclami;
- Assistenza sulle procedure inerenti alla gestione della morosità, del credito, dei rimborsi.

**Numero Verde 800 085 850**  
**dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 20,00**  
**il sabato dalle 8,00 alle 13,00**  
**per chiamate da cellulare Numero 199 501153 (a pagamento)**

Il Gestore si impegna a rispettare gli **standard generali** di qualità del servizio telefonico relativi ai seguenti indicatori:

### **a) Accessibilità al servizio telefonico (AS) (rif. art. 57 RQSII Del. 655/2015 Arera)**

- Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche risulti libera. (livello da rispettare > 90%)

### **b) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) (rif. art. 58 RQSII Del. 655/2015 Arera)**

- Tempo medio di attesa **< 240 secondi.**

### **c) Livello del servizio telefonico (LS) (rif. art. 59 RQSII Del. 655/2015 Arera)**

- Percentuale minima di chiamate telefoniche che hanno effettivamente parlato con un operatore. (livello da rispettare ≥ 80%)

## **2.8 SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO**

(rif. artt. 61 e 62 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore dispone di un numero verde gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio telefonico di pronto intervento, configurato per garantire il contatto diretto ed immediato con l'operatore di centralino di pronto intervento ed altresì predisposto in modo da assicurare la "**registrazione vocale**" di tutte le chiamate telefoniche ricevute.

Qualora necessario gli operatori telefonici forniscono al segnalante istruzioni sui comportamenti e provvedimenti generali da adottare al fine di tutelare l'incolumità propria e altrui in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

**Numero Verde 800 626 083**  
**Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno**

Per il “**Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI)**” il Gestore si impegna a rispettare il seguente **standard generale** di qualità:

- Tempo di risposta **120 secondi**

### **ART. 3 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

(rif. Titolo II RQSII Del. 655/2015 Arera)

#### **3.1 PREVENTIVAZIONE PER GLI ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI**

(rif. artt. 5, 6, 7 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Per entrambe le tipologie di allacciamento il tempo di preventivazione è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo:

- Per la preventivazione senza sopralluogo è stabilito lo standard specifico di **10 giorni lavorativi**.
- Per la preventivazione con sopralluogo è stabilito lo standard specifico di **20 giorni lavorativi**.

Le richieste di nuovi allacciamenti e le richieste di modifica di quelli esistenti, devono essere presentate nelle modalità descritte nel presente articolo.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari, completa dei documenti richiesti e, se previsto, dell’attestazione del pagamento degli oneri di sopralluogo, deve essere presentata tramite uno dei canali di comunicazione messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo dovrà contenere le informazioni previste dall’articolo 7 e dall’articolo 20 dell’Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell’Arera.

#### **3.2 ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI**

(rif. artt. 8 e 9 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il tempo di esecuzione dell’allacciamento idrico o dell’allacciamento fognario è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell’utente 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.

Per entrambe le tipologie di allacciamento il tempo di esecuzione è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l’esecuzione degli allacciamenti stessi.

A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, gli allacci saranno completati entro i tempi di seguito indicati, misurati in giorni lavorativi al netto del tempo per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale:

- Per l’esecuzione di allacci idrici che comportano l’esecuzione di interventi semplici è stabilito lo **standard specifico di 15 giorni lavorativi**;
- Per l’esecuzione di allacci fognari che comportano l’esecuzione di interventi semplici è stabilito lo **standard specifico di 20 giorni lavorativi**.
- Per l’esecuzione di allacci idrici o fognari che comportano l’esecuzione di interventi complessi è stabilito uno **standard generale di 30 giorni lavorativi**.

A seguito della formale accettazione del preventivo, di cui al precedente art. 3.1, da parte dell'utente, ossia a seguito dell'esibizione della prova dell'avvenuto pagamento del corrispettivo mediante presentazione allo sportello competente o invio tramite fax, e-mail, lettera, il Gestore procede alle richieste di eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori.

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

Al verificarsi di tale situazione il Gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi **entro 5 giorni lavorativi** successivi a tale richiesta (rif. art. 23 RQSII Del. 655/2015 Arera).

### **3.3 ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

(rif. art. 10 RQSII Del. 655/2015 Arera)

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

- Per l'attivazione della fornitura il Gestore si impegna a rispettare lo **standard specifico di 5 giorni lavorativi**.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde, via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito internet [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it) o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite lo sportello online.

Nel caso in cui il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

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

### **3.4 RIATTIVAZIONE E SUBENTRO NELLA FORNITURA – (PUNTO DI CONSEGNA DISATTIVO)**

(rif. art. 11 RQSII Del. 655/2015 Arera)

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

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura è differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore;

- Per la riattivazione o subentro nella fornitura è stabilito lo **standard specifico di 5 giorni lavorativi**;
- Per la riattivazione o subentro nella fornitura **con modifica della portata del misuratore** è stabilito lo **standard specifico di 10 giorni lavorativi**.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore, con le modalità previste al comma 3.3, rispettivamente dallo stesso utente che aveva richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico in oggetto, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al paragrafo "III Definizioni" della presente Carta, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

Qualora la richiesta di subentro riguardi un punto di consegna o di scarico in cui la **fornitura sia stata disattivata per morosità**, il Gestore ha facoltà di:

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

Qualora il Gestore eserciti le facoltà sopra indicate, **il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:**

- ✓ della documentazione di cui alla lettera a);
- ✓ dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del presente articolo.

### **3.5 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ**

*(rif. artt. 12 e 13 RQSII Del. 655/2015 Arera, DPCM 29 agosto 2016 e artt. 6 e 9 REMSI)*

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione, disattivazione per morosità è il tempo, misurato in **giorni feriali**, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura;

- Per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è stabilito lo **standard specifico di 2 giorni feriali**.

A seguito del pagamento delle somme dovute da parte dell'utente, il Gestore procederà alla riattivazione della fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità.

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

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

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

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento all'indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli territoriali.

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



Il Gestore, tuttavia, successivamente alla riattivazione della fornitura, può in ogni caso richiedere all'utente l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

### **3.6 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

*(rif. art. 14 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

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

- Per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente è stabilito lo **standard specifico di 7 giorni lavorativi.**

A seguito della richiesta di cessazione del servizio presentata dall'utente, il Gestore procede alla disattivazione della fornitura, la quale comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente con le modalità descritte nel precedente comma 3.3.

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

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente deve garantire al Gestore l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 5, comma 5.10 della presente Carta.

### **3.7 RICHIESTA DI VOLTURA – (PUNTO DI CONSEGNA ATTIVO)**

*(rif. artt. 15 e 17 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

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

- Per l'esecuzione della voltura è stabilito lo **standard specifico di 5 giorni lavorativi.**

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

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

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente comunica al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente il Gestore provvederà a:

- effettuare una lettura di verifica entro **7 giorni lavorativi**, decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

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

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui **l'intestatario uscente risulti moroso**, il gestore ha facoltà di:

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

Qualora il Gestore eserciti le facoltà sopra indicate, **il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:**

- ✓ della documentazione di cui alla lettera a);
- ✓ dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del presente articolo.

### **3.8 VOLTURA A TITOLO GRATUITO**

*(rif. art. 16 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

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

- a) presenta apposita domanda utilizzando la modulistica predisposta dal Gestore, scaricabile dal sito *internet* e disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), 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 provvederà ad eseguire la voltura nei tempi già specificati al precedente comma 3.7 inviando al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura attribuendo, al nuovo contratto d'utenza il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario.

Fatta eccezione per l'ultima fattura a saldo dei consumi, nessun altro corrispettivo potrà essere richiesto dal Gestore al beneficiario della voltura a titolo gratuito.

### **3.9 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD PREVISTI PER L'AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

*(rif. art. 71 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

Il Gestore si impegna al rispetto dei tempi stabiliti per l'esecuzione delle prestazioni richieste, fatto salvo il verificarsi di **cause di forza maggiore** e di altro tipo, non imputabili al Gestore, che determinano il mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità, di seguito classificate:

- cause di forza maggiore: intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente, inclusa l'inaccessibilità del misuratore;
- cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

#### **ART. 4 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

(rif. Titolo III RQSII Del. 655/2015 Arera)

##### **4.1 PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI**

(rif. artt. 18, 19, 20 e 21 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente del preventivo da parte del Gestore.

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

- Per la preventivazione di lavori senza sopralluogo è stabilito lo **standard specifico di 10 giorni lavorativi**.
- Per la preventivazione di lavori con sopralluogo è stabilito lo **standard specifico di 20 giorni lavorativi**.

La richiesta di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e complessi, completa dei documenti richiesti e, laddove necessario, dell'attestazione del pagamento degli oneri di sopralluogo, deve essere presentata tramite uno dei canali di comunicazione messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo dovrà contenere le informazioni previste dall'articolo 20 dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

Il preventivo avrà validità **di 90 giorni** e l'accettazione dello stesso da parte dell'utente ne prolungherà la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore non potrà richiedere all'utente nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo.

##### **4.2 PREVENTIVI STANDARDIZZABILI PER L'ESECUZIONE DI LAVORI**

(rif. art. 22 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore, al fine di ottimizzare l'esecuzione delle prestazioni richieste ed agevolare l'utente rispetto a quanto previsto dalla procedura di cui al comma 4.1, individua le tipologie di prestazioni, relativamente all'esecuzione di lavori, per le quali è possibile standardizzare il preventivo.

I **preventivi standard** sono resi disponibili all'utente in modalità immediata, tramite il call center e lo sportello territoriale e sono altresì disponibili sul sito internet.

- Nel caso in cui l'utente presenti richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dello **standard specifico di 10 giorni lavorativi** applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo riportati al comma 4.1.

### **4.3 ESECUZIONE DI LAVORI**

(rif. art. 23 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

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

- Per l'esecuzione di lavori semplici è stabilito lo **standard specifico di 10 giorni lavorativi**.
- Per l'esecuzione di lavori complessi è stabilito uno **standard generale di 30 giorni lavorativi**. (livello da rispettare **90%** delle singole prestazioni)

A seguito della formale accettazione del preventivo per l'esecuzione di lavori, da parte dell'utente, ossia a seguito dell'esibizione della prova dell'avvenuto pagamento del corrispettivo mediante presentazione allo sportello competente o invio tramite fax, e-mail, lettera, il Gestore procede alle richieste di eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori.

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

Al verificarsi di tale situazione il Gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi **entro 5 giorni lavorativi** successivi a tale richiesta.

- Qualora per l'esecuzione dei "**lavori complessi**" siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione della prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

### **4.4 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

(rif. art. 24 RQSII Del. 655/2015 Arera)

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

- Per tale indicatore è stabilito lo **standard generale di 7 giorni lavorativi**. (livello da rispettare **90%** delle singole prestazioni)
- In caso di appuntamento concordato per la verifica del misuratore o per la verifica del livello di pressione, è stabilito lo **standard generale di 10 giorni lavorativi**.

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente applicando i criteri e le modalità di esecuzione definiti dall'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

Si considerano esclusi dal calcolo di tale standard generale gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente per una data che comporta il superamento dei periodi sopra definiti.

- Tutte le richieste di appuntamento pervenute al Gestore **oltre le ore 18** nei giorni lavorativi potranno essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

### **4.5 PREAVVISO PER LA DISDETTA DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

(rif. art. 25 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Nell'eventualità in cui il Gestore, per **cause di forza maggiore**, non possa rispettare l'appuntamento concordato, procederà a comunicare all'utente la disdetta dell'appuntamento:

- Il “**preavviso minimo** per la disdetta dell’appuntamento concordato” è stabilito dallo **standard generale di 24 ore**.

#### **4.6 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

*(rif. art. 26 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

Al momento di concordare un appuntamento con l’utente, il Gestore provvede a fissare l’ora di inizio e l’ora di fine della fascia di puntualità per l’appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati, **informando altresì l’utente** che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un **indennizzo automatico**. L’utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale del Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

- La “fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati” è stabilita dallo **standard specifico di 3 ore**.

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

#### **4.7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

*(rif. DPCM 29 aprile 1999; rif. art.3 RQTI Del. 917/2017 Arera)*

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e senza interruzioni. L’interruzione del servizio può essere imputata solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Il Gestore organizza le proprie attività in modo da limitare al minimo necessario i tempi delle interruzioni programmate del servizio, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

Per **interruzioni programmate del servizio** si intendono quelle interruzioni della fornitura dovute a interventi di manutenzione sugli impianti o sulle reti, che richiedono la sospensione dell’erogazione.

Al verificarsi di cause di forza maggiore che impediscono o ritardano il ripristino del servizio, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza per le utenze interessate, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

- a) **Attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile**  
*(rif. art.3 RQTI Del. 917/2017)*

Il “tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” è il tempo misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una interruzione, sia essa programmata o non programmata, e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza.

- Per il “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” è stabilito lo **standard specifico di 48 ore**.

In caso di sospensione del servizio idropotabile, qualora il tempo massimo intercorrente tra il momento in cui si verifica l’interruzione, sia essa programmata o non programmata, e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza sia superiore a 48 ore, il Gestore corrisponde agli utenti interessati un indennizzo ai sensi dell’art.9 della presente Carta.

**b) Preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (rif. art.3 RQTI Del. 917/2017)**

Il “tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene fornito il preavviso ed il momento in cui si verifica l’interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

- Per il “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” è stabilito lo **standard specifico di 48 ore.**

Ogni qualvolta si rendessero necessarie interruzioni programmate del servizio, il Gestore fornirà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le modalità più consone allo specifico intervento e ritenute più efficaci al fine di garantire l’informazione ai cittadini e agli Enti interessati.

In caso di mancato rispetto delle tempistiche di preavviso, il Gestore corrisponde agli utenti interessati un indennizzo ai sensi dell’art.9 della presente Carta.

**c) Durata della sospensione programmata (rif. art.3 RQTI Del. 917/2017)**

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

- Per la “Durata massima della singola sospensione programmata” è stabilito lo **standard specifico di 24 ore.**

Nel caso in cui la durata massima dell’interruzione programmata sia superiore a 24 ore il Gestore corrisponde all’utente interessato un indennizzo ai sensi dell’art.9 della presente Carta.

**4.8 PRONTO INTERVENTO**

(rif. art.33 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il “tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento” è il tempo intercorrente tra l’inizio della conversazione con l’operatore di pronto intervento e l’arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore.

- Per il “tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento” è stabilito lo **standard generale di 3 ore** dall’inizio della conversazione con l’operatore.

Il Gestore garantisce un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell’anno accessibile tramite il Numero Verde: 800 626 083.

Lo standard generale così definito trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore provvederà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante il supporto dei propri operatori.

**4.9 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD PREVISTI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

(rif. art 71 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore si impegna al rispetto dei tempi stabiliti per l'esecuzione delle prestazioni richieste, fatto salvo il verificarsi di cause di forza maggiore e di altro tipo, non imputabili al Gestore, che determinano il mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità, come di seguito classificate:

- cause di forza maggiore: intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente, inclusa l'inaccessibilità del misuratore;
- cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

**ART. 5 – SERVIZIO DI MISURA E VERIFICA DEI MISURATORI**

(rif. TIMSII Del. 218/2016 Arera e artt. 28, 29 e 30 RQSII Del 655/2015 Arera)

**5.1 CRITERI GENERALI**

(rif. art. 4 TIMSII Del. 218/2016 Arera)

I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per l'utenza sono determinati ai sensi dell'Allegato A TIMSII alla Deliberazione 218/2016/R/IDR dell'Arera.

Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.

Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna, fatto salvo quanto disposto al successivo comma 5.8.

**5.2 INSTALLAZIONE, MANUTENZIONE E VERIFICA DEI MISURATORI**

(rif. art. 6 TIMSII Del. 218/2016 Arera)

Il Gestore garantisce l'installazione, il funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, secondo quanto previsto dal TIMSII e si impegna a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013.

**5.3 RACCOLTA DELLE MISURE (LETTURA DEI MISURATORI)**

(rif. artt. 7.1, 7.2 e 7.3 TIMSII Del. 218/2016 Arera)

Il Gestore si impegna ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

- a) con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione
- b) per gli utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 volte l'anno, rispettando il tempo minimo di 150 giorni solari tra tentativi di lettura consecutivi;
- c) per gli utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 volte l'anno, rispettando il tempo minimo di 90 giorni solari tra tentativi di lettura consecutivi.

Ai sensi del TIMSII, è ammesso l'utilizzo di distanze temporali minime tra tentativi di lettura consecutivi differenti da quelle previste alle precedenti lettere b) e c), al verificarsi delle seguenti casistiche:

- I. laddove il Gestore garantisca un numero di tentativi di lettura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo;

- II. per specifiche tipologie di utenti, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- III. laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative del Gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura.

#### **5.4 MISURATORI NON ACCESSIBILI O PARZIALMENTE ACCESSIBILI**

*(rif. art. 7.3 TIMSII Del. 218/2016 Arera, art. 26 TICSII Del. 665/2017 Arera)*

Fatto salvo quanto previsto al precedente comma 5.3, il Gestore, in presenza di punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, effettuerà un ulteriore tentativo di lettura (c.d. "ripasso") con le modalità previste dall'art. 7.3 del TIMSII e dall'art. 26 del TICSII, di seguito testualmente riportate:

*"nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle solitamente pianificate.*

*Gli obblighi di "ripasso", definiti al comma 7.3 lettera i) del TIMSII, si intendono assolti, nei seguenti casi:*

- a) *laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;*
- b) *laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, al comma 7.1 del TIMSII;*
- c) *per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.*

*A integrazione delle modalità previste al comma 7.4 lettera i) del TIMSII, laddove l'utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, si ammette la comunicazione della suddetta informazione preliminare con modalità differenti da quelle indicate, anche mediante affissione di avvisi."*

#### **5.5 INFORMAZIONI AGLI UTENTI E AVVISI DI LETTURA**

*(rif. art. 7.4 TIMSII Del. 218/2016 Arera, art. 26 TICSII Del. 665/2017)*

Nell'espletamento delle attività programmate di lettura previste ai precedenti commi 5.3 e 5.4, il Gestore:

- a) *per gli utenti dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile fornisce informazione preliminare sui tentativi di lettura con le modalità previste dall'art. 7.4 del TIMSII come integrato dall'art. 26 del TICSII: "comunicando il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente. Laddove l'utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, si ammette la comunicazione della suddetta informazione preliminare con modalità differenti da quelle indicate, anche mediante affissione di avvisi".*
- b) *per gli utenti dotati di misuratore accessibile fornisce l'informazione preliminare tramite comunicazione in bolletta.*

In ogni caso il Gestore prende in carico la lettura eventualmente lasciata disponibile dall'utente in prossimità del punto di consegna o dell'abitazione (es. nota cartacea).



### **5.6 FOTO LETTURA DEI MISURATORI**

(rif. art. 7.4 TIMSII Del. 218/2016 Arera)

Nell'effettuazione delle raccolte della misura il Gestore si avvale dello strumento della "foto lettura", sistema ottico – digitale che consente di conservare la documentazione fotografica del quadrante del misuratore e di certificare la data e la misura della lettura effettuata.

L'utente, in caso di necessità, può richiedere al Gestore copia della documentazione fotografica attraverso e-mail o in forma scritta presso lo sportello territoriale competente, indicando la data di riferimento della lettura desiderata nonché l'indirizzo o il numero di fax o l'account di posta elettronica a cui può essere inviata la documentazione.

### **5.7 AUTOLETTURA DEI MISURATORI**

(rif. artt. 7.5 e 8 TIMSII Del. 218/2016 Arera)

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore provvede a lasciare all'utente una cartolina informativa del fallimento del tentativo di lettura da utilizzare per la comunicazione dell'autolettura e contenente i recapiti attraverso i quali aggiornare le modalità di contatto eventualmente comunicate al Gestore.

Per comunicare l'autolettura è possibile utilizzare le seguenti modalità disponibili tutto l'anno, 24 ore su 24:

- comunicazione scritta;
- messaggio SMS;
- cartolina postale (*predisposta dal Gestore*);
- sportelli;
- sito internet [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it)
- e-mail [clienti@acqualatina.it](mailto:clienti@acqualatina.it)
- Numero Verde 800 085 850 (*gratuito*)

Nel caso in cui l'autolettura inviata dall'utente risulti palesemente errata, il Gestore, entro **nove giorni lavorativi** dalla ricezione, fornisce informazione della mancata presa in carico della lettura, con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

### **5.8 STIMA E RICOSTRUZIONE DEI DATI DI MISURA**

(rif. art.10.3 e art. 11 TIMSII Del. 218/2016 Arera)

- a) In caso di indisponibilità dei dati di misura ottenuti in base a letture o autoletture, il Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato  $C_s$  nelle modalità previste dagli artt. 11.1 e 11.2 dell'Allegato A alla deliberazione 218/2016/R/IDR (TIMSII) dell'Arera:

$$C_s = C_a / 365 \times N_s$$

dove:

- $C_a$  è il consumo medio annuo definito per ciascun utente ai sensi dell'articolo 10 del TIMSII, valido per l'anno corrente;
- $N_s$  rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima

*Il Gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello sopra definito, eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità e/o i profili di consumo di differenti tipologie di utenza, purché il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare corrente sia pari al consumo medio annuo  $C_a$ , come previsto dall'articolo 11.2 del TIMSII.*

*I criteri di stima dei dati di misura di utenza sopra definiti sono applicabili solo laddove siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione (rif. art. 26.6 del TICS).*

- b) Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, “*debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata - (ai sensi delle disposizioni dettate dall’Arera) - mediante il consumo stimato  $C_s$  come descritto alla precedente lettera a), a partire dalla data dell’ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l’applicazione di criteri migliorativi di cui al comma 11.2 del TIMSII*”.

➤ In caso di indisponibilità dei dati di misura necessari per la determinazione del consumo medio annuo  $C_a$ , ai sensi del TIMSI, il Gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza riportato nella tabella dell’articolo 59 del Regolamento di utenza del SII.

### **5.9 SEGNALAZIONE CONSUMI ANOMALI**

(rif. DPCM 29 aprile 1999 e art. 9 Allegato A Del. 586/2012 Arera)

Al fine di consentire all’utente di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri relativi alla propria fornitura il Gestore riporta, in bolletta in forma grafica, l’andamento dei consumi medi giornalieri.

L’effettuazione delle letture dei misuratori tramite sistema ottico – digitale permette al Gestore di rilevare in tempo reale eventuali consumi anomali rispetto ai consumi medi dell’utente.

In tali casi il Gestore provvederà a segnalare all’utente l’anomalia di consumo attraverso il rilascio di apposita cartolina contenente l’“**avviso di consumo anomalo**”.

Nel caso in cui l’anomalia del consumo derivi da perdita occulta scaturita a valle del misuratore dell’utente, il Gestore, al verificarsi delle condizioni previste dall’articolo 26 del Regolamento di Utenza e in applicazione delle disposizioni in esso contenute, applicherà lo storno di una quota del consumo maturato nel periodo interessato dalla perdita per ottenere il quale l’utente dovrà fornire documentazione idonea a comprovare l’esistenza della perdita stessa e della riparazione effettuata.

### **5.10 VERIFICA DEI MISURATORI**

(rif. artt. 28, 29 e 30 RQSII Del. 655/2015 Arera)

L’utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. La richiesta può essere inoltrata tramite l’apposito modulo disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

L’esecuzione della verifica verrà eseguita ai sensi e con le modalità di cui all’articolo 28 dell’Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell’Arera.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all’utente i costi dell’intervento, esplicitandone l’ammontare in bolletta.

#### **a) Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

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

➤ Per la verifica del misuratore è stabilito lo **standard specifico di 10 giorni lavorativi**.

➤ Qualora siano richiesti dall’utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

#### **b) Comunicazione dell’esito della verifica**

In seguito all’effettuazione dell’intervento, il Gestore provvederà a comunicare all’utente l’esito della verifica.

Il tempo di “comunicazione dell’esito della verifica del misuratore” è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all’utente del relativo esito ed è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio:

- Per la comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco è stabilito lo **standard specifico di 10 giorni lavorativi**;
- Per la comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio è stabilito lo **standard specifico di 30 giorni lavorativi**.

➤ Nei casi di controlli di cui all’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all’utente la comunicazione con l’esito della verifica del misuratore nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell’esito della verifica, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell’esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio all’utente dell’esito medesimo.

#### **c) Sostituzione del misuratore**

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o non funzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso ai sensi e con le modalità di cui all’articolo 30 dell’Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell’Arera.

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

- Per la sostituzione del misuratore è stabilito lo **standard specifico di 10 giorni lavorativi**.

#### **d) Ricostruzione dei consumi**

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, procederà alla ricostruzione degli stessi sulla base di quanto previsto al comma 5.8, lettera b) della presente Carta.

- In caso di indisponibilità dei dati di misura necessari per la determinazione del consumo medio annuo  $C_a$  ai sensi del TIMSI, il Gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza riportato nella tabella dell’articolo 59 del Regolamento di utenza del SII.

➤ Qualora siano richiesti dall’utente controlli in contraddittorio ai sensi dell’articolo 5 comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento del misuratore e il Gestore decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

### **5.11 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

(rif. artt. 31 e 32 RQSII Del. 655/2015 Arera e DPCM 29 aprile 1999)

L’utente può richiedere la verifica del livello di pressione. La richiesta può essere inoltrata tramite l’apposito modulo disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

L’esecuzione della verifica verrà eseguita ai sensi e con le modalità di cui all’articolo 31 dell’Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell’Arera.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all’utente i costi dell’intervento, esplicitandone l’ammontare in bolletta.

**a) Tempo di intervento per la verifica**

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

- Per la verifica del livello di pressione è stabilito lo **standard specifico di 10 giorni lavorativi.**

**b) Comunicazione dell'esito della verifica**

In seguito all'effettuazione dell'intervento, il Gestore provvederà a comunicare all'utente l'esito della verifica.

Il tempo di "comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito:

- Per la comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" è stabilito lo **standard specifico di 10 giorni lavorativi.**

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

**ART. 6 - FATTURAZIONE, RATEIZZAZIONE**

(rif. Titolo IV RQSII Del. 655/2015)

**6.1 MODALITÀ DI ADDEBITO E FATTURAZIONE**

(rif. art. 35 RQSII Del. 655/2015 Arera)

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura, oppure autolettura dell'utente opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura effettiva;
- b) in assenza di lettura effettiva, dati di autolettura;
- c) in assenza di lettura effettiva e di autolettura, dati di consumo stimati.

Le modalità di fatturazione osservate dal Gestore sono tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Ai sensi dell'articolo 3 dell'Allegato B alla Deliberazione 547/2019 Arera, nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni.

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

**6.2 TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA**

(rif. art. 36 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

- Per il "tempo per l'emissione della fattura" è stabilito lo **standard specifico di 45 giorni solari**

**6.3 PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURA**

(rif. art. 37 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore provvede all'emissione delle fatture in rispetto delle prescrizioni di cui agli articoli 37.1 e 37.2 dell'Allegato A RQSII alla Delibera 655/2015/R/idr dell'Arera.

- Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo comma 6.4, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito.

**6.4 PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE**

(rif. art.38 RQSII Del. 655/2015 Arera e art.10 TIMSII Del. 218/2016 Arera)

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione del **consumo medio annuo (Ca)** determinato, per ciascun utente, nelle modalità e nei tempi di cui all'Articolo 10 dell'Allegato A TIMSII alla Deliberazione 218/2016 dell'Arera.

In caso di indisponibilità dei dati di misura necessari per la determinazione del consumo medio annuo, il Gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza.

- Per la periodicità di fatturazione (*numero di fatture nell'anno*) è stabilito uno **standard specifico** differenziato:

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

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui **delle utenze condominiali** saranno determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Con cadenza biennale il Gestore procederà alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui alle lettere a), b), c) e d) del presente articolo.

**6.5 FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

(rif. art. 39 RQSII Del. 655/2015 Arera)

In caso di chiusura del rapporto contrattuale a seguito di voltura o disattivazione, il Gestore emetterà la fattura di chiusura entro il termine di seguito riportato:

- Per il "tempo per l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale" è stabilito lo **standard specifico di 45 giorni solari**.

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

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

Qualora l'importo dovuto dall'utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvederà al riaccredito della

differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

### **6.6 TERMINI PER I PAGAMENTI**

(rif. art. 40 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Le somme dovute dagli utenti dovranno essere pagate entro la data di scadenza indicata sulla bolletta.

- Il termine per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente dai propri obblighi. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

### **6.7 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO**

(rif. art. 41 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore garantisce all'utente le seguenti modalità di pagamento della bolletta: domiciliazione bancaria o postale, bollettino postale, bonifico bancario o postale, ricevitorie Sisal, POS presso gli sportelli per le fatture emesse presso gli stessi.

### **6.8 MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI**

(rif. art. 42 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente comma 6.4.

In tali circostanze l'utente ha la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra l'utente e il Gestore.

- Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente è fissato nel **decimo giorno solare** successivo alla **scadenza della fattura**.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione non potranno essere applicati qualora la soglia dell'80%, come sopra definita, sia superata a causa di:

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

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di **scadenza** che non potrà essere inferiore a **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

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

### **6.9 RETTIFICA DI FATTURAZIONE**

(rif. art. 43 e 44 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente comma 6.8, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

➤ Per la "rettifica di fatturazione" è stabilito lo **standard specifico di 60 giorni lavorativi.**

Qualora la rettifica evidenzi un credito a favore dell'utente, il Gestore provvederà ad accreditare l'importo ai sensi e con le modalità previste dall'art. 44 dell'Allegato A REMSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

### **ART. 7 - MOROSITA'**

(rif. DPCM 29 aprile 1999, DPCM 29 agosto 2016 e REMSI Del. 311/2019 Arera)

In caso di morosità dell'utente il Gestore attiva le procedure di cui all'Allegato A (REMSI) alla Deliberazione 311/2019/R/IDR, così come definite dall'Arera ai sensi del DPCM 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato".

#### **7.1 SOLLECITO BONARIO DI PAGAMENTO**

(rif. art. 3 REMSI Del. 311/2019 Arera)

Trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore invierà all'utente un sollecito bonario di pagamento con le modalità previste dall'art. 3 comma 1 del REMSI, comunicando il riferimento delle fatture non pagate, l'importo totale da saldare e il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, potrà essere avviata la procedura di costituzione in mora.

Il sollecito bonario dovrà riportare le modalità con cui l'utente può comunicare l'avvenuto pagamento, il bollettino precompilato, i recapiti del Gestore ai quali comunicare gli estremi del pagamento effettuato.

#### **7.2 COSTITUZIONE IN MORA**

(rif. art. 4 REMSI Del. 311/2019 Arera)

Decorso almeno venticinque (25) giorni dalla scadenza della fattura, il Gestore invierà all'utente moroso la comunicazione di costituzione in mora a mezzo di raccomandata o PEC.

La comunicazione di costituzione in mora riporterà tutte le informazioni previste dall'art. 4.5 dell'Allegato A REMSI alla Deliberazione 311/2019/R/idr dell'Arera.

➤ Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore provvederà ad inviare all'utente l'informativa di cui all'art. 4 comma 4.2 bis del REMSI.

#### **7.3 CASI DI ESCLUSIONE DELLA COSTITUZIONE IN MORA**

(rif. art. 4 REMSI Del. 311/2019 Arera)

La procedura di costituzione in mora non verrà avviata in caso di:

- mancato invio del sollecito bonario di pagamento di cui all'art. 7.1;

- mancata risposta motivata a reclamo scritto inviato dall'utente entro dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo superiore a 50 euro, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro;
- mancata risposta motivata a reclamo scritto relativo all'attribuzione all'utente di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni.

#### **7.4 TERMINI PER IL PAGAMENTO**

(rif. art. 4 REMSI Del. 311/2019 Arera)

Il **termine ultimo** entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, non può essere inferiore a:

- quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente articolo 7.1 della presente Carta.

#### **7.5 ADDEBITO DEGLI INTERESSI DI MORA E DELLE SPESE AGGIUNTIVE**

(rif. art. 4 REMSI Del. 311/2019 Arera)

Il Gestore, in aggiunta agli importi relativi alla bolletta scaduta, può richiedere all'utente i seguenti importi:

- costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento;
- costi relativi alla comunicazione di costituzione in mora;
- interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla BCE maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il Gestore, in aggiunta agli importi sopra elencati, ha facoltà di richiedere agli utenti domestici residenti diversi dagli utenti di cui all'art. 7.7 della presente Carta, i seguenti costi:

- costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui all'articolo 7 comma 3, lettera b) e all'articolo 7 comma 4 del REMSI;
- costi di sospensione/disattivazione della fornitura e costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute;

- In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente moroso eventuali penali.

Il Gestore non può richiedere all'utente il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi dell'art. 9.2 della presente Carta.

#### **7.6 RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA**

(rif. art. 5 REMSI Del. 311/2019 Arera)

Il Gestore garantisce all'utente moroso la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

L'utente ha la possibilità di richiedere una rateizzazione dei pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi; tale richiesta deve essere manifestata per iscritto o in altro modo documentabile.



L'utente è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, **entro il quinto giorno solare** antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Nel piano di rateizzazione verranno indicati:

- la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata;
- il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora;
- i recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano di rateizzazione.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, il relativo importo sarà maggiorato degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

- Qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il mancato pagamento di una rata determinerà la decadenza del beneficio di rateizzazione e l'utente moroso sarà tenuto a saldare l'intero importo al netto delle eventuali rate già pagate, **entro venti (20) giorni solari** dalla scadenza della rata non pagata.

Decorso il termine di cui sopra senza che l'utente abbia saldato quanto dovuto, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nei successivi articoli 7.7, 7.8 e 7.9, senza fornire ulteriore preavviso all'utente, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

### **7.7 LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE MOROSO NON DISALIMENTABILE**

*(rif. art. 2 e art. 8 REMSI Del. 311/2019 Arera)*

Ai sensi dell'articolo 2 dell'Allegato A (REMSI) alla Deliberazione 311/2019/R/IDR, sono definiti non disalimentabili gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla Deliberazione 63/2021/R/com dell'Arera;
- utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'articolo 8, comma 2, del TICS.

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

In caso di morosità dell'utente domestico residente beneficiario di bonus sociale idrico, il Gestore può procedere esclusivamente alla limitazione della fornitura, assicurando un flusso di acqua idoneo a garantire il quantitativo essenziale di acqua fissato dal DPCM 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il Gestore abbia provveduto a costituire in mora l'utente nei tempi e con le modalità di cui al precedente art. 7.2;
- b) il Gestore vanta un credito nei confronti dell'utente anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente art. 7.4, senza che l'utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art. 7.6.

La limitazione della fornitura potrà essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente art. 7.4, entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

### **7.8 LIMITAZIONE, SOSPENSIONE, DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE MOROSO DOMESTICO RESIDENTE, DIVERSO DA QUELLO NON DISALIMENTABILE**

(rif. art.7 REMSI Del. 311/2019 Arera)

In caso di morosità degli **utenti domestici residenti**, diversi da quelli di cui al precedente art. 7.7, la **sospensione** della fornitura può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le condizioni previste dall'art. 7.1 e dall'art. 7.2 dell'allegato A REMSI alla Deliberazione 311/2019/R/idr dell'Arera.

In costanza di mora degli utenti domestici residenti, diversi da quelli di cui al precedente art. 7.7, il Gestore **non può procedere alla disattivazione** della fornitura **con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale**, fatto salvo il caso in cui:

- dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- gli utenti non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione – a rispettare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) per il recupero della morosità pregressa.

**In riferimento alla tipologia di utente moroso domestico residente, diverso da quello non disalimentabile, il Gestore, in aggiunta a quanto previsto nel presente articolo, applica la disciplina di sospensione della fornitura e di addebito delle spese di limitazione, ai sensi e con le modalità di cui all' art. 7.3 e all'art. 7.4 del REMSI, ai quali si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.**

### **7.9 SOSPENSIONE, DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE MOROSO DISALIMENTABILE**

(rif. art.7 REMSI Del. 311/2019 Arera)

In caso di morosità di un **utente disalimentabile** la sospensione e/o la disattivazione della fornitura **con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale** può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente art. 7.2;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente art. 7.4, senza che l'utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di cui all'art. 3.5 della presente Carta o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione ai sensi del precedente art. 7.6;

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura, può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora. L'intervento **non può essere eseguito nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.**

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la **chiusura della presa stradale.**

**In riferimento alle utenze condominiali morose, il Gestore, in aggiunta a quanto previsto nel presente articolo, applica la disciplina di limitazione/sospensione, ovvero disattivazione della fornitura, ai sensi e con le modalità di cui all' art. 7.6 del REMSI, al quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.**

### **7.10 ESCUSSIONE DEL DEPOSITO CAUZIONALE PER MOROSITÀ**

(rif. art.4 Del. 311/2019 Arera)

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

## **ART. 8 - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

(rif. Titolo V RQSII Del. 655/2015 Arera)

### **8.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE**

(rif. art. 45 RQSII Del. 655/2015 Arera)

Ai fini della classificazione delle segnalazioni scritte, il Gestore adotta criteri prudenziali classificando come "reclamo scritto" la segnalazione per le quali non sia agevole stabilire la tipologia di richiesta (reclamo, o informazione, o rettifica di fatturazione).

Il Gestore non terrà conto dei casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta di informazioni o di rettifica fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta.

### **8.2 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI**

(rif. art. 49 RQSII Del. 655/2015 Arera)

L'utente può inoltrare al Gestore reclami in forma scritta tramite i seguenti canali di comunicazione:

- recapito postale - "Servizio Clienti Acqualatina S.p.A. Casella Postale Latina CPO 04100 Latina";
- posta elettronica certificata - [acqualatina@pec.acqualatina.it](mailto:acqualatina@pec.acqualatina.it);
- fax – 199 505058
- e-mail - [clienti@acqualatina.it](mailto:clienti@acqualatina.it)

Le informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami scritti e i canali di comunicazione per l'inoltro degli stessi sono riportate su ogni bolletta e sul sito internet.

Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui al successivo comma 8.3 della presente Carta, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Nel sito internet e presso gli sportelli territoriali è disponibile il modulo per il reclamo scritto che dovrà essere compilato con la modalità prevista dall'art. 49.3 e dall'art. 49.4 dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr, ai quali si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.

### **8.3 RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI**

(rif. art. 46 e 50 RQSII Del. 655/2015 Arera)

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

➤ Per la "risposta motivata a reclami scritti" è stabilito lo **standard specifico di 30 giorni lavorativi.**

Il Gestore si impegna a rispondere al reclamo scritto in modo chiaro e comprensibile, indicando nella risposta i dati previsti dall'articolo 50 dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

- Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore fornisce all'utente le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di **attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità**, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.
- Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore provvederà a comunicare nella risposta gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento.
- Nella stessa risposta il Gestore fornirà all'utente le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché di altri organismi.

#### **8.4 RECLAMI SCRITTI MULTIPLI**

*(rif. art. 51 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

In caso di reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari e nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da una associazione di consumatori, il Gestore fornisce risposta motivata unica adottando le modalità previste dall'articolo 51, comma 1, dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

In caso di più reclami relativi al medesimo disservizio, il Gestore adotta le modalità di risposta previste dall'articolo 51, comma 2, dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

#### **8.5 RISPOSTA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI**

*(rif. artt. 47 e 50 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

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

- Per la "risposta motivata a richiesta scritta di informazioni" è stabilito lo **standard specifico di 30 giorni lavorativi**.

Il Gestore si impegna a rispondere alla richiesta scritta di informazioni in modo chiaro e comprensibile, indicando nella risposta motivata i dati essenziali previsti dall'articolo 50, comma 1, dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

#### **8.6 RISPOSTA A RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE**

*(rif. artt. 48 e 50 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

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

- Per la "risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione" è stabilito uno **standard generale di 30 giorni lavorativi**.

Il Gestore si impegna a rispondere alla richiesta di rettifica di fatturazione in modo chiaro e comprensibile, indicando nella risposta motivata i dati essenziali previsti dall'articolo 50, comma 1 e comma 3, dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'Arera.

**ART. 9 - INDENNIZZI AUTOMATICI**

(rif. Titolo X RQSII Del. 655/2015 Arera, art.5 RQTI Del. 917/2017 Arera, art.10 REMSI Del. 311/2019 Arera)

**9.1 INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE**

(rif. art. 72 RQSII Del. 655/2015 Arera, art.5 RQTI Del. 917/2017 Arera)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale definiti all'Articolo 67, comma 67.1 dell'Allegato A alla Deliberazione 655/2015/R/IDR dell'Arera e degli standard specifici di qualità tecnica definiti all'art.3, comma 3.5 dell'Allegato A alla Deliberazione 917/2017/R/IDR dell'Arera, il Gestore corrisponderà all'utente un indennizzo automatico:

➤ Indennizzo automatico **base pari a 30 euro.**

**9.2 INDENNIZZI PER ERRATA ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI DI LIMITAZIONE, SOSPENSIONE, DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ**

(rif. art. 10 REMSI Del. 311/2019 Arera)

Ai sensi dell'articolo 10, comma 1 dell'Allegato A alla Deliberazione 311/2019/r/idr dell'Arera, il Gestore corrisponderà all'utente un indennizzo automatico:

➤ Indennizzo automatico pari a **30 euro**

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al precedente art. 7.8;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'art. 3.5 della presente Carta.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 311/2019/r/idr dell'Arera, il Gestore corrisponderà all'utente un indennizzo automatico:

➤ Indennizzo automatico pari a **10 euro**

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

- e) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- f) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente art. 7.6;
- g) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui all'art. 7.1 della presente Carta.

**9.3 INDENNIZZO CRESCENTE**

(rif. art. 72 RQSII Del. 655/2015 Arera e art. 5.2 RQTI Del. 917/2017 Arera)

L'indennizzo automatico base di cui al comma 9.1 è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

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

➤ Sono invece **esclusi** dal calcolo dell'indennizzo crescente, gli indennizzi relativi al mancato rispetto della **fascia di puntualità degli appuntamenti** di cui all'Articolo 4, comma 4.6 della presente Carta.

#### **9.4 ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO**

(rif. art. 73 RQSII Del. 655/2015 Arera e art.5 comma 5.5 RQTI Del. 917/2017 Arera)

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

**a)** qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

**b)** nel caso in cui all'utente diretto sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

**c)** nel caso in cui all'utente diretto, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto degli "standard specifici di continuità del servizio di acquedotto" previsti dall'art. 4.7, lettere a), b) e c) della presente Carta.

**d)** in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste dall'Articolo 8, comma 8.2 della presente Carta.

#### **9.5 SOSPENSIONE DELL'EROGAZIONE DELL'INDENNIZZO**

(rif. art. 73 RQSII Del. 655/2015 Arera e art.5 comma 5.6 RQTI Del. 917/2017 Arera)

Il Gestore può sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico nei seguenti casi:

- a) nel caso in cui l'utente risulti moroso, può sospendere l'erogazione fino al pagamento delle somme dovute, ai sensi dell'art. 73 comma 73.2 dell'Allegato A RQSII alla Deliberazione 655/2015/R/IDR;
- b) nel caso di mancato rispetto degli "standard specifici di continuità del servizio di acquedotto" di cui all'art. 4.7, lettere a), b) e c) della presente Carta, può sospendere l'erogazione ai sensi dell'art. 5 comma 5.6 e comma 5.7 dell'Allegato A RQTI alla Deliberazione 917/2017/R/IDR, ai quali si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.

#### **9.6 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO**

(rif. art.74 RQSII Del. 655/2015 Arera, art.5 comma 4 RQTI Del. 917/2017 Arera, art. 10 comma 4 REMSI Del. 311/2019 Arera)

Il Gestore provvederà ad accreditare all'utente diretto l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente diretto risulti inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la stessa evidenzierà un credito a favore dell'utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto all'utente mediante rimessa diretta.

Nella bolletta inviata all'utente diretto verranno indicate, a seconda dei casi, le seguenti causali della detrazione:

*“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.”*

*“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”*

Nella stessa bolletta verrà altresì indicato:

*“La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per l’utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito.”*

In caso di utenza condominiale e con esclusivo riferimento agli “Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto”, previsti dall’art. 4.7, lettere a), b) e c) della presente Carta, l’indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso all’utenza condominiale stessa, ai sensi dell’art. 5.3 dell’Allegato A RQTI alla Deliberazione 917/2017/R/IDR dell’Arera.

### **9.7 TEMPO DI CORRESPONSIONE DELL’INDENNIZZO**

*(rif. art. 74 RQSII Del. 655/2015 Arera)*

Il Gestore provvederà a corrispondere all’utente l’indennizzo automatico, ove dovuto,

**entro 180 giorni solari** dalla richiesta della prestazione oggetto di standard specifico e, nel caso in cui l’utente risulti moroso, dal giorno in cui effettua il pagamento delle somme dovute.

## **ART. 10 - LA TUTELA DELL’UTENTE**

*(rif. DPCM 29 aprile 1999)*

### **10.1 I DIRITTI DELL’UTENTE**

Per garantire all’utente la costante informazione sulle modalità di tutela dei diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza i seguenti strumenti: sito internet, sportelli fisici, bollette, organi di informazione, opuscoli informativi.

Il Gestore garantisce in tal modo agli utenti l’accesso alla Carta del Servizio, al Regolamento del Servizio Idrico Integrato, alle Condizioni contrattuali di fornitura, all’Articolazione Tariffaria e a tutte le altre informazioni necessarie.

In riferimento a quanto già anticipato all’art 2 comma 2.1 della presente Carta, entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore provvederà a comunicare agli utenti, tramite allegati alla bolletta, i livelli di qualità raggiunti, gli standard specifici e generali di qualità, il grado di rispetto degli standard e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi.

### **10.2 GESTIONE DEI RECLAMI**

*(rif. DPCM 29 aprile 1999)*

Fatto salvo quanto previsto all’articolo 8 della presente Carta riguardo la procedura di presentazione dei reclami scritti, l’utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta tramite comunicazione scritta, oppure di persona presso gli uffici al pubblico. Nel caso in cui l’utente presenti reclamo presso gli sportelli, gli operatori del Gestore provvederanno a registrarlo con apposito modulo di reclamo che dovrà essere sottoscritto da parte dell’utente.

### **10.3 CAMERA DI CONCILIAZIONE PARITETICA**

Presso il Gestore risulta istituita una Camera di Conciliazione paritetica per la risoluzione gratuita delle controversie insorte tra utenti e Gestore. La Camera paritetica è istituita in collaborazione con le associazioni dei consumatori aderenti al protocollo di intesa.

Gli utenti possono accedere alla procedura conciliativa in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo presentato al Gestore sui diritti contenuti nella presente Carta e negli altri casi previsti nel Regolamento di Conciliazione.

A seguito della richiesta di conciliazione, l'utente sarà rappresentato da un conciliatore di una delle associazioni dei consumatori aderenti alla Camera, il quale, assieme al conciliatore del Gestore, proporrà all'utente la soluzione transattiva della controversia.

La procedura di conciliazione non preclude o limita la tutela dei diritti dell'utente in via giurisdizionale e stragiudiziale.

Le modalità di accesso alla Camera sono contenute nel Regolamento di Conciliazione, disponibile presso gli sportelli e sul sito internet [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it).

### **10.4 CONTROLLI ESTERNI**

(rif. DPCM 29 aprile 1999)

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta del Gestore al reclamo entro i termini previsti all'articolo 8, comma 8.3 della presente Carta, fatta salva la possibilità di attivazione della procedura di conciliazione di cui al comma 10.3, può presentare reclamo:

- all'Ente di Governo dell'Ambito;
- al Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato;
- all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, rivolgendosi:
  - allo "SPORTELLO PER IL CONSUMATORE Energia e Ambiente"
  - al "SERVIZIO CONCILIAZIONE ARERA"

attraverso l'utilizzo dei seguenti contatti:

- [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)
- Numero Verde 800.166.654

### **10.5 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

(rif. DPCM 29 aprile 1999)

Il Gestore si impegna ad effettuare rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Il Gestore pubblica annualmente i dati relativi alla qualità del servizio e al livello di osservanza degli standard previsti dalla presente Carta. Le risultanze delle rilevazioni sono rese disponibili sul sito internet [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it) ed inviate a tutti gli utenti tramite allegati in bolletta.

Inoltre, gli utenti che ritengano opportuno far pervenire suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio possono presentare al Gestore le loro proposte ed osservazioni attraverso i canali di comunicazione di cui alla presente Carta.

### **10.6 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore che lo riguardano, nonché in tutti gli altri casi previsti dalla normativa vigente.

Il diritto di accesso, esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241, è sempre garantito nei casi previsti dall'art. 24 comma 7 della citata legge (*Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici*). In ogni caso, tutti i riferimenti per l'esercizio del diritto di accesso sono indicati nel sito web istituzionale del Gestore, [www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it).



### **10.7 INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART.13 E SS REGOLAMENTO UE N. 2016/679 ED EX ART.13 D.LGS. 196/2003.**

Il Gestore Acqualatina S.p.A., nella qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, fornisce, al momento della raccolta dei predetti dati, informativa conforme ai dettami di cui al d.lgs. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali) e del Regolamento UE 2016/679, rendendo informazioni, tra le altre, circa l'identità del titolare del trattamento e del responsabile della protezione dei dati, circa i diritti dell'interessato e le modalità di esercizio dei predetti, le finalità e la base giuridica e le modalità del trattamento, la tipologia dei dati trattati nonché l'obbligatorietà, o meno, della comunicazione dei dati e le conseguenze in caso di mancato conferimento, i destinatari dei dati personali.

L'informativa è reperibile presso gli sportelli del Gestore ed è pubblicata sul sito internet della Società ([www.acqualatina.it](http://www.acqualatina.it)) con espressa indicazione della data di ultimo aggiornamento.

### **10.8 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

(rif. DPCM 29 aprile 1999)

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'A.T.O. n. 4 – Lazio Meridionale Latina con Deliberazione n° 10 del 05/05/2021.

La Carta potrà essere soggetta a revisioni periodiche per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli utenti, alle variazioni del quadro normativo e regolatorio di settore.

Le revisioni saranno portate a conoscenza degli utenti tramite gli strumenti di informazione indicati all'articolo 2, comma 2.1 "Informazioni all'utente", della presente Carta.

## **PARTE III – TABELLE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

**Tabella 1 – Livelli specifici di qualità contrattuale del SII**

<b>Art.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
3.1	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
3.1	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
3.1	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi
3.1	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi
3.2	Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
3.2	Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi
3.3	Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
3.4	Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5 giorni lavorativi
3.4	Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi
3.5	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali
3.6	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni lavorativi
3.7	Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi
4.1	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
4.1	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi
4.3	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
4.6	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore

5.10a	Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi
5.10b	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi
5.10b	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi
5.10c	Tempo massimo di sostituzione del misuratore	10 giorni lavorativi
5.11a	Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
5.11b	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
6.2	Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari
6.4	Periodicità minima di fatturazione	Cfr. comma 6.4
8.3	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi
8.5	Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30 giorni lavorativi
6.9	Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

**Tabella 2 – Livelli generali di qualità contrattuale del SII**

Art.	Indicatore	Livello generale
3.2	Percentuale minima di allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
3.2	Percentuale minima di allacci fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
4.3	Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
4.4	Percentuale minima di appuntamenti concordati per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
4.5	Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
4.8	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
8.6	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
2.2	Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
2.2	Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
2.6a	Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico - AS)	90 %
2.6b	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico - TMA)	≤ 240 secondi
2.6c	Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico - LS)	80 %
2.7	Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%

**Tabella 3 – Livelli specifici di continuità del servizio di acquedotto**

Art.	Indicatore	Livello specifico
4.7c	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
4.7a	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
4.7b	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

**Tabella 4 – Tabella riassuntiva degli standard generali, degli standard specifici e degli indennizzi**

Art.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			Standard	Standard	
3.1	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
3.1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
3.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
3.1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
3.2	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
3.2	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
3.2	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
3.2	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
3.3	Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
3.4	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro

3.4	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
3.5	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
3.6	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
3.7	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
4.1	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
4.1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
4.3	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
4.3	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
4.6	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
4.4	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
4.5	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
5.10a	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
5.10b	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
5.10b	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
5.10c	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

5.11a	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
5.11b	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
4.8	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
6.2	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
6.4	Periodicità di fatturazione	Specifico		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi: 2/anno se consumi $\leq$ 100mc 3/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$ 4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$ 6/anno se consumi $>$ 3000mc	30 euro
6.6	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
8.3	Tempo per la risposta a reclami scritti	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
8.5	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
8.6	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
6.9	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'art.42 RQSII, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
2.2	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
2.2	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
2.6a	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
2.6b	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA $\leq$ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

2.6c	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS $\geq$ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
2.7	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI $\leq$ 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
4.7c	Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente interessato	30 euro
4.7a	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione, programmata o non programmata, e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza per ciascun utente interessato	30 euro
4.7b	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro

**Tabella 5 – Tabella riassuntiva degli indennizzi automatici per errata esecuzione degli interventi di limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura per morosità**

Art.	Indicatore	Indennizzo
9.2a	Sospensione, disattivazione della fornitura per morosità ad un utente non disalimentabile	30 euro
9.2b	Disattivazione della fornitura per morosità ad un utente domestico residente	30 euro
9.2c	Limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	30 euro
9.2d	Limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura per morosità nonostante l'utente abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'art. 3.5	30 euro
9.2e	Limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	10 euro
9.2f	Limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora nonostante l'utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all'art. 7.6	10 euro
9.2g	Limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, ma in mancanza dell'invio del sollecito bonario di pagamento di cui all'art. 7.1.	10 euro