

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione di SO.GE.A. S.r.l. in data 16 Novembre 2015  
Aggiornata in data 01/01/2017



**SOCIETA' GESTIONE ACQUEDOTTI**

Via Alla Falconara, 40 - 90136 Palermo

Tel. 091 223586 - Fax. 091 311001

[www.sogea.pa.it](http://www.sogea.pa.it)

## Sommario

<b>SEZIONE I - PRINCIPI GENERALI</b> .....	5
<b>1.1. Oggetto ed ambito di applicazione</b> .....	5
<b>1.2. Validità della Carta dei Servizi</b> .....	5
<b>1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento</b> .....	5
<b>SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	6
<b>2.1. Eguaglianza</b> .....	6
<b>2.2. Imparzialità</b> .....	6
<b>2.3. Continuità</b> .....	6
<b>2.4. Partecipazione</b> .....	6
<b>2.5. Efficienza, efficacia ed economicità</b> .....	6
<b>2.6. Cortesia</b> .....	6
<b>2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi</b> .....	7
<b>2.8. Privacy</b> .....	7
<b>2.9 Qualità e tutela ambientale</b> .....	7
<b>2.10. Condizioni principali di fornitura</b> .....	7
<b>SEZIONE III - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SII</b> .....	8
<b>3. Standard qualitativi</b> .....	8
<b>3.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici</b> .....	9
<b>3.2. Tempi di attesa agli sportelli fisici</b> .....	9
<b>3.3. Sportello online</b> .....	9
<b>3.4. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza</b> .....	9
<b>3.5. Tempo di attesa al telefono</b> .....	10
<b>3.6. Facilitazioni per utenti particolari</b> .....	10
<b>3.7. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente</b> .....	10
<b>3.8. Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)</b> .....	10
<b>3.9. Risposta ai reclami</b> .....	11
<b>3.10. Semplificazione delle procedure</b> .....	11
<b>3.11. Informazione agli utenti</b> .....	11
<b>3.12. Rapporti con gli utenti</b> .....	12
<b>3.13. Procedure di reclamo</b> .....	12
<b>3.14. Indennizzi automatici</b> .....	12
<b>3.15. Modalità di pagamento</b> .....	13
<b>3.16. Rettifiche di fatturazione</b> .....	13

3.17. Deposito cauzionale.....	14
3.18. Indennità di mora fissa .....	14
3.19. Fattura.....	14
3.20 Diritto di accesso agli atti .....	14
<b>SEZIONE IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA .....</b>	<b>15</b>
4.1. Tempo di preventivazione .....	15
4.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza.....	15
4.3. Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto .....	15
4.4 Tempo di riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità.....	15
4.5 Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito.....	16
4.6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente.....	16
4.7. Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità .....	16
4.8. Verifiche tecniche sui misuratori .....	17
4.9. Verifica del livello di pressione .....	17
4.10. Servizio di misura dei consumi e fatturazione.....	18
4.11. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte .....	19
<b>SEZIONE V – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....</b>	<b>19</b>
5.1.Continuità del servizio .....	19
5.2.Pronto intervento .....	19
5.3.Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna .....	20
5.4.Tempo di preavviso per interventi programmati .....	20
5.5.Durata delle sospensioni programmate .....	20
5.6.Crisi di scarsità idrica .....	20
5.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite .....	20
5.8.Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile .....	20
5.9.Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile .....	21
5.10 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile .....	21
5.11. Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile .....	21
5.14. Valutazione della qualità del servizio .....	21
5.15. Applicazione della tariffa.....	22
<b>ALLEGATO A .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi .....</b>	<b>23</b>
<b>ALLEGATO B.....</b>	<b>26</b>
<b>Glossario.....</b>	<b>26</b>

<b>ALLEGATO C</b> .....	30
<b>Quadro di sintesi della bolletta per il Servizio Idrico Integrato</b> .....	30
<b>ALLEGATO D</b> .....	32
<b>Contatti</b> .....	32

## **SEZIONE I - PRINCIPI GENERALI**

### **1.1. Oggetto ed ambito di applicazione**

La presente Carta del servizio, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dal Gestore nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Gestore si impegna a rispettare.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

La Carta verrà consegnata, su richiesta, a ciascun nuovo Utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza, altresì resa disponibile sul sito web, a richiesta c/o gli sportelli o via email. In generale, quanto stabilito dalla Carta dei Servizi deve essere applicata anche alle sotto utenze (es. utenti condominiali con contatori divisionali). Il Gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

### **1.2. Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta, revisionata secondo la delibera 655/2015 dell'AEEGSI e in vigore dal 1 gennaio 2017, ha validità sino a che eventuali variazioni ne determinino la revisione. Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali sue revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nella Carta stessa. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Associazioni dei Consumatori.

### **1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento**

La SO.GE.A. S.r.l., Società Gestione Acquedotti (di seguito indicata come il Gestore) è una società privata che si occupa della captazione e adduzione dell'acqua potabile con sorgente a Baida (PA) e della gestione e distribuzione della stessa, tramite la propria rete idrica.

L'acqua prelevata viene trattata secondo le rispettive norme vigenti e distribuita all'utenza attraverso una rete acquedottistica interconnessa, dando un'erogazione annua di circa 700.000 metri cubi d'acqua potabile a circa 10000 abitanti residenti e non.

## **SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1. Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato e fra le diverse categorie o fasce di Utenti. So.ge.a. srl tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

### **2.2. Imparzialità**

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

### **2.3. Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n°146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

### **2.4. Partecipazione**

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

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i. e dal D.P.R. 12/4/2006, n. 184. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.lgs. 19/8/2005, n. 195.

### **2.5. Efficienza, efficacia ed economicità**

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

### **2.6. Cortesia**

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare

l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

### **2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

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

### **2.8. Privacy**

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

### **2.9 Qualità e tutela ambientale**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

### **2.10. Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore che viene consegnato in copia a tutti i clienti all'atto della stipula.

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

### **3. Standard qualitativi**

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

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del Gestore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- Formulato sulla base di indicatori quantitativi cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).
- Formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

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

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente sul sito web e in bolletta (entro il 30 giugno di ogni anno) del Gestore affinché gli Utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati.

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi



di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

### **3.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici**

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura dello sportello al pubblico, presso il quale è possibile chiedere informazioni varie, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, effettuare pagamenti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, 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, comunicazione autolettura.

#### **Il Gestore garantisce un orario di apertura dello Sportello Utenti:**

- Dalle 9.00 alle 12.30 nei giorni dal Lunedì al Venerdì
- Dalle 15.00 alle 17.00 il Giovedì

Lo sportello fisico aperto presso la propria sede, nell'articolazione della fascia oraria assicura orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Il Gestore pubblica non solo in bolletta, ma anche sul proprio sito web l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello presso il quale l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

### **3.2. Tempi di attesa agli sportelli fisici**

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

- *Tempo medio giornaliero: 20 minuti*
- *Tempo massimo: 30 minuti*

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

### **3.3. Sportello online**

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito web attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, gli orari di apertura al pubblico dello sportello fisico Utenti e del servizio telefonico, i riferimenti e il numero verde gratuito per contattare il gestore.

Il sito web consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, comunicazione autolettura.

### **3.4. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza**

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve

essere un **numero verde totalmente gratuito** almeno per telefonate **da rete fissa**, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, comunicazione autolettura. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali per il rapporto Gestore /Utente.

### **3.5. Tempo di attesa al telefono**

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

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

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio.

### **3.6. Facilitazioni per utenti particolari**

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli, facilitazioni per Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche).

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

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

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento. L'utente o la persona da lui incaricata, assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

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

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

### **3.8. Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)**

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di presentazione allo sportello utenti. Tutta le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del referente con il relativo numero telefonico interno al quale poter richiedere eventuali ulteriori chiarimenti.

### **3.9. Risposta ai reclami**

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di presentazione allo sportello utenti.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

### **3.10. Semplificazione delle procedure**

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

### **3.11. Informazione agli utenti**

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti, tramite mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- Gestisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- Informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei misuratori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- Cura i rapporti con l'Autorità, i Comuni, le Circoscrizioni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- Svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- Pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- Informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- Rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito web i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente.

### **3.12. Rapporti con gli utenti**

Il Gestore si impegna ad istituire apposito sportello nel territorio servito, volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi consultabile sul sito web e sulla bolletta.

### **3.13. Procedure di reclamo**

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

- Il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- I dati identificativi dell'utente finale:
  - Il nome ed il cognome;
  - L'indirizzo postale o telematico;
  - Il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - Il codice utente;
  - L'indirizzo di fornitura;
- Un campo per indicare l'autolettura
- Un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione degli eventuali costi sostenuti dal gestore in caso di misuratore funzionante.

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

- Nome cognome e codice utente;
- L'indirizzo di fornitura;
- L'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- Il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

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

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio o al Giudice di pace.

### **3.14. Indennizzi automatici**

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

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

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

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

### **3.15. Modalità di pagamento**

Il Gestore indica sul proprio sito web ed in fattura le modalità di pagamento delle fatture/bollette prevedendo modalità il più possibile differenziate, garantendo comunque una modalità di pagamento della bolletta senza addebito di commissioni. L'Utente potrà scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- Presso lo sportello utente con bancomat, carta di credito o assegno bancario e senza spese;
- Presso tutti gli uffici postali (**C/C Postale n. 000459909**);
- Presso le ricevitorie (Es. Lottomatica, Sisal, ecc....)
- Tramite delega addebito permanente su conto corrente bancario o postale;
- Tramite bonifico bancario (**MPS IBAN n. IT 26 F 010 3004602000003883940**);

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 100% l'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Il tal caso viene riconosciuta all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione del pagamento, con rate da concordare con il Gestore. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato entro il decimo giorno lavorativo successivo alla scadenza della relativa fattura.

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista per cause imputabili al Gestore.

### **3.16. Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, il Gestore garantisce un tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

### **3.17. Deposito cauzionale**

Non è previsto alcun deposito cauzionale alla data di entrata in vigore e revisione della presente Carta dei Servizi.

### **3.18. Indennità di mora fissa**

L'utente deve effettuare integralmente il pagamento della fattura entro il termine indicato nella stessa. Per i pagamenti effettuati dopo la data di scadenza viene applicata una "penale", detta indennità di mora fissa, per ritardato pagamento, secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali del Gestore. L'indennità di mora fissa prevista viene addebitata sulla successiva fattura. Qualora l'utente non provveda al pagamento di quanto dovuto entro il termine indicato nel sollecito di pagamento, il Gestore ha la facoltà di procedere alla sospensione della fornitura, secondo quanto previsto e comunicato nello stesso sollecito di pagamento e dalle modalità relative alla sospensione della fornitura.

### **3.19. Fattura**

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione e conforme a tutte le indicazioni esposte nella delibera da Del. 586/2012/R/IDR e s.m.i. (vedi Allegato C).

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- all'utente finale e alla fornitura
- al periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi
- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- l'articolazione tariffaria applicata;
- al servizio guasti, pronto intervento, informazioni e reclami
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Servizio.

E' garantito un tempo per l'emissione della fattura inferiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, ed un termine di pagamento fissato in 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione.

### **3.20 Diritto di accesso agli atti**

È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata per iscritto all'Ufficio Clienti del Gestore che è tenuta a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

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

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

### **4.1. Tempo di preventivazione**

È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la richiesta documentata dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno di effettuare il sopralluogo. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, o sono previsti lavori (es. posa di tubazioni stradali), o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio, precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.*

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

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

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

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

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

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

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

### **4.4 Tempo di riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

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.

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

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite lo sportello utenti.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla



riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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

#### **4.5 Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito**

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

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

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

- Presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito web o disponibile presso lo sportello utenti fisico presente sul territorio;
- Ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- Assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.
- Il Gestore pertanto provvede a:
  - Eseguire la voltura nei tempi previsti e descritti;
  - Attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza (se previsto dal contratto di fornitura idrica e dalla carta dei servizi).

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, registrati fino alla data di richiesta della voltura, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito, eccetto i relativi bolli.

#### **4.6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente**

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

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

#### **4.7. Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità**

In caso di mancato pagamento, decorsi 45 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 20 giorni dalla data di ricezione della raccomandata.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro la data di scadenza della fattura, il Gestore, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente l'indennità di mora fissa (*vedi 3.18*), nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento.

Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, il Gestore informerà l'Utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione



di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua. Le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata sono a carico dell'Utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità.

Tali spese di installazione e rimozione del dispositivo di limitazione della portata e della pressione sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal Gestore. La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

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

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

#### **4.8. Verifiche tecniche sui misuratori**

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, unitamente alle modalità con le quali comunica all'Utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati. La verifica viene eseguita, con strumenti idonei, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta. Il Gestore provvederà alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica e conforme al D.P.R. 23/8/1982, n. 854 e s.m.i. (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova).

Il Gestore invia all'Utente la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di verifica.

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

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

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

L'utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il misuratore dell'acqua, con apposito sportello di chiusura.

#### **4.9. Verifica del livello di pressione**

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

effettuazione della verifica. Se dalla verifica risulta un livello di pressione non compreso nei limiti indicati nelle condizioni contrattuali, il Gestore provvede a risolvere il problema nel minore tempo possibile, tenuto conto delle caratteristiche strutturali della rete.

Qualora a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Nei casi di particolari livelli di pressione richiesti saranno avviati opportuni approfondimenti.

#### **4.10. Servizio di misura dei consumi e fatturazione.**

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

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

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

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

- Nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- Nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

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

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

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

- 3/anno se consumi  $\leq$  1000mc

- 
- 6/anno se consumi  $>$  1000mc

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

Il Gestore si impegna pertanto:

- Nelle bollette di acconto ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- Nelle bollette a saldo ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono effettive.

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla fognatura, previo assenso del gestore di riferimento (AMAP SPA), la SO.GE.A. S.r.l. provvederà a fatturare solo il servizio acquedotto.

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

Il Gestore deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 100% rispetto ai consumi medi degli ultimi 3 anni e comunque superiori a mc. 500 annui). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile, per la risoluzione del problema da parte dell'utente, il Gestore dà tale comunicazione distintamente dall'invio della fattura.

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

#### **5.1. Continuità del servizio**

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

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### **5.2. Pronto intervento**

Il Gestore garantisce la disponibilità del servizio di reperibilità per tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 al fine di assicurare il pronto intervento qualora si verificano problematiche connesse con l'erogazione del servizio idrico, gestire criticità ed eliminare situazioni di pericolo; rende disponibile un numero verde gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento; indica in allegato alla Carta dei Servizi, pubblica sul proprio sito internet, e riporta in ogni bolletta i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento. Il servizio telefonico di pronto intervento assicura sempre la registrazione vocale delle chiamate telefoniche ricevute, e fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento entro le **3 ore** dalla segnalazione per i seguenti casi:

- Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- Avvio di interventi di pulizia e spurgo della rete idrica

Ed anche:

- Tempo massimo di primo intervento per **sopralluogo**, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: **3 ore** dalla segnalazione;
- Tempo massimo di **ripristino** anche in via provvisoria della **fornitura idrica** all'utenza interrotta **a seguito di guasto** (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: dalle **12 a 24 ore**, a seconda che si tratti di linea idrica principale o secondaria;

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

### **5.3. Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna**

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 150 litri/abitante/giorno.

Non viene garantito il rispetto di tale impegno minimo, in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

### **5.4. Tempo di preavviso per interventi programmati**

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della zona di intervento interessata):

- Sito internet
- Mezzi stampa
- Avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici di zona

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

### **5.5. Durata delle sospensioni programmate**

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 24.

### **5.6. Crisi di scarsità idrica**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informa l'utenza, in merito alle misure da adottare per coprire il 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 della fornitura delle utenze.

### **5.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Gestore annualmente effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti per l'intera lunghezza della rete acquedottistica.

### **5.8. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile**

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

#### **5.9. Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile**

Il Gestore garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'utente e pubblicati sul sito web del Gestore.

#### **5.10 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile**

Il Gestore garantisce controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'Utente e pubblicati sul sito web del Gestore.

#### **5.11. Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile**

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

#### **5.14. Valutazione della qualità del servizio**

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione. Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dalle Associazioni di tutela dei consumatori o dalle Associazioni imprenditoriali. Entro il mese di giugno di ciascun anno il Gestore pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- Le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- Le cause del mancato rispetto degli stessi;
- Le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- Il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente), la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente);
- Il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
- La percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- La percentuale delle perdite sulla rete idropotabile (confronto con l'anno precedente)
- Il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- Le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc.);
- I risultati di tali rilevazioni.

### **5.15. Applicazione della tariffa**

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), le agevolazioni tariffarie per utenze deboli. Eventuali variazioni delle tariffe saranno regolate e applicate secondo quanto comunicato all'Autorità per l'Energia il Gas e i Servizi Idrici (AEEGSI).

## ALLEGATO A

### Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi

(Del. 655/2015 – All. A, Tab.6)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
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
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
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
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni <b>feriali</b>	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
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
Tempo massimo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale
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
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
Periodicità di fatturazione	Specifico		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
		3/anno se consumi ≤ 1000mc	
		6/anno se consumi > 3000mc	
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
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
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (1 giorno, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
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
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
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 <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso

## ALLEGATO B

### Glossario

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

- **Accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **Acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **Albero fonico o IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **Allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **Allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **Appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **Atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **Attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **Autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cassa** è la Cassa per i servizi energetici e ambientali;
- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **Consumi fatturati** sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.
- **Consumi rilevati** sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).
- **Consumi stimati** sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.
- **Contatore** è il dispositivo, posto al punto di consegna finale, atto alla misura dei volumi consegnati.
- **Contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
-

- **Data di invio è:**
  - Per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - Per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - Per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Data di ricevimento è:**
  - Per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - Per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - Per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **Deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore
- **Depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **Disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **Fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **Giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **Giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Indennità di mora** è un addebito che si applica all'utente non in regola con il pagamento delle fatture. Il ritardato pagamento della fattura può comportare l'addebito dell'indennità di mora e in alcuni casi alla sospensione della fornitura;
- **Indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **Lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **Lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **Lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

- **Limitazione della portata** è la parziale sospensione del servizio effettuata tramite l'installazione di uno strumento che limita la portata e la pressione di fornitura, tale da garantire un quantitativo minimo vitale di acqua
- **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 finale;
- **Metro cubo (mc.)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua; 1 mc. equivale a lt.1000
- **Misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **Oneri di perequazione** sono addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni fiscali
- **Operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **Parametri chimico-biologici** sono i risultati delle analisi chimiche e batteriologiche eseguite dal Gestore e dalle Autorità competenti su campioni di acqua prelevati alla fonte e sulla rete di distribuzione.
- **Portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **Punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **Quota fissa** è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio. In fattura è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato;
- **Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **Riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **Richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **Servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

- **Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **Subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **Tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - Uso civile domestico;
  - Uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
  - Altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **Utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **Verifica misuratore** è la prova di corretto funzionamento del misuratore che l'utente richiede con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondono all'effettivo utilizzo.
- **Voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## ALLEGATO C

### Quadro di sintesi della bolletta per il Servizio Idrico Integrato

(Del. 586/2012/R/IDR All. A)

**SO.GE.A. S.r.l.**

VIA FALCONARA 40  
CAP 90136 PALERMO  
P.IVA 00127770824



**Utenza 0305**

**Intestatario contratto:**  
ROSSI MARIO  
VIA NOTARBARTOLO  
90136 PALERMO PA  
C.F. RSMRA36B26G273J  
Fatt. 3696 2016

**SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI:**

SPORTELLO: VIA FALCONARA 40 90136 PALERMO PA  
TEL: 091223586 FAX: 091311001  
EMAIL: [info@sogea.pa.it](mailto:info@sogea.pa.it)  
PEC: [so.ge.a.@gigapec.it](mailto:so.ge.a.@gigapec.it)  
SITO WEB: [www.sogea.pa.it](http://www.sogea.pa.it)  
NUMERO VERDE: 800 984 714



**ROSSI MARIO**  
**VIA NOTARBARTOLO 42**  
**90136 PALERMO PA**

<b>Fattura numero 3696 del 30/12/2016</b>	Importo da pagare
Periodo III° QUADR. 2016 dal 05/09/2016 al 27/12/2016 (113 giorni)	<b>147,00 €</b>
Consumo: 100 metri cubi	Data di scadenza <b>23/01/2017</b>

Situazione pagamenti	Dati fiscali			
Al 30/12/2016 le fatture scadute risultano regolarmente pagate. Grazie.	ROSSI MARIO VIA NOTARBARTOLO 90136 PALERMO PA C.F. RSMRA36B26G273J			
Compensazione crediti/debiti				
Per compensazione il debito/accredito è di € 0,00				
Informazioni contrattuali	Riepilogo importi			
Ubicazione misuratore: VIA NOTARBARTOLO 42	Quota fissa € 10,22			
Indirizzo fornitura acqua: VIA NOTARBARTOLO 90136 PALERMO PA	Servizio acquedotto € 60,97			
Numero Appartamenti: 1	Oneri perequazione € 1,20			
Tipologia di utenza: 2 - Usi domestici non residenti	Fognatura € 16,54			
Tariffa applicata: 2 - Usi domestici non residenti	Depurazione € 44,12			
Matricola misuratore: <b>065053AA</b>	Acconti precedenti € 0,00			
	Addebiti/accrediti diversi € 0,64			
	-----			
	IVA 10% su € 133,05 € 13,31			
	IVA F.C. su € 0,64 € 0,00			
	<b>Totale fattura € 147,00</b>			
Consumi				
Matricola contatore	Letture in data	Letture Attuale	Letture Precedente	Consumo
065053AA	27/12/2016	5778	5678	100

Consumo annuo: 458 mc

**INFORMAZIONI DAL GESTORE** **COMUNICAZIONI AUTORITA'**

Si informa che dalla prossima fatturazione sarà applicata l'articolazione tariffaria di cui alla delibera dell'ATO 1 di Palermo del 05 novembre 2008.  
Per maggiori informazioni visita il sito [www.sogea.pa.it](http://www.sogea.pa.it) alla voce "avvisi"

A far data dal 01 gennaio 2017 la SO.GE.A sri effettuerà un numero minimo di tre raccolte dei dati di misura (letture) ed emetterà un minimo di tre fatture l'anno per i consumi medi annui <= a 1000 (mille) mc. con cadenza quadrimestrale e un minimo di sei fatture per consumi medi annui > a 1000 (mille) mc. con cadenza bimestrale



**DA CONSEGNARE ALLA SO.GE.A. S.R.L.**

MANDATO PERMANENTE DI ADEBITO IN CONTO CORRENTE BANCARIO DELLE BOLLETTE  
AUTORIZZAZIONE PER L'ADEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SPA CORE DIRECT GIBT

<b>REFERIMENTO UNIVOCO MANDATO</b>				
0305				
Codice identificativo del Creditore (SO.GE.A. S.R.L.)				
IT26F5103004602000003883948				
<b>DATI DEL CREDITORE</b>				
Ragione Sociale: SO.GE.A. S.r.l.				
Indirizzo: VIA FALCONARA 40				
CAP: 90136	Città: PALERMO			
Paese: ITALIA	Prov.: PA			
<b>DATI DELL'INTESTATARIO DELLA FORNITURA</b>				
Cognome Nome/Ragione Sociale: ROSSI MARIO				
Indirizzo: VIA NOTARBARTOLO				
CAP: 90136	Città: PALERMO Prov.: PA			
<b>INTESTAZIONE DEL CONTO DI PAGAMENTO</b>				
Cognome Nome/Ragione Sociale:				
Indirizzo:				
CAP:	Città: Prov.:			
C.F.P. IVA:				
<b>IBAN DEL CONTO DI PAGAMENTO</b>				
CONTO: INTE:	CON C I N	CON ABI	CON CAB	NUMERO CONTO CORRENTE:
SWIFT CODE:				
Tipo del Pagamento		Singolo		

La sottoscrizione del presente mandato comporta: (A) autorizzazione per la SO.GE.A. S.R.L. a rinviare alla banca del debitore l'addebito e (B) autorizzazione alla banca del debitore di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite dal creditore.  
Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria banca secondo gli accordi e alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima.  
Se del caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane dalla data di addebito in conto.  
Nota: i diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca.

(\*) Luogo e Data: \_\_\_\_\_ (\*) Firma del Sottoscrittore: \_\_\_\_\_

(\*) Cognome/Nome sottoscrittore: \_\_\_\_\_  
(\*) Cod. Fisc. sottoscrittore: \_\_\_\_\_

N.B. Il sottoscrittore deve avere potere di firma sul conto di pagamento.  
I campi contrassegnati con \* sono obbligatori.

**ALLEGARE COPIA DOCUMENTO DI IDENTITA' DELL'INTESTATARIO DEL CONTO/SOTTOSCRITTORE**

<p>CONTO CORRENTE POSTALE - Intestato a: <b>SO.GE.A. S.r.l.</b></p> <p>€ sul C/C n. <b>459909</b></p> <p>TD <b>123</b> IMPORTO IN LETTERE <b>CENTOQUARANTASETTE/00</b></p> <p>INTESTATO A <b>SO.GE.A. S.r.l.</b></p> <p><b>VIA FALCONARA 40 PALERMO 90136 PA</b></p> <p>CAUSALE <b>Fattura n.3696 del 30/12/2016, scadenza 23/01/2017</b></p> <p>ESIGURO DA <b>ROSSI MARIO</b></p> <p><b>VIA NOTARBARTOLO 42</b></p> <p><b>90136 PALERMO PA</b></p>	<p>CONTO CORRENTE POSTALE - Intestato a: <b>SO.GE.A. S.r.l.</b></p> <p>€ sul C/C n. <b>459909</b></p> <p>TD <b>123</b> IMPORTO IN LETTERE <b>CENTOQUARANTASETTE/00</b></p> <p>INTESTATO A <b>SO.GE.A. S.r.l.</b></p> <p><b>VIA FALCONARA 40 PALERMO 90136 PA</b></p> <p>CAUSALE <b>Fattura n.3696 del 30/12/2016, scadenza 23/01/2017</b></p> <p>ESIGURO DA <b>ROSSI MARIO</b></p> <p><b>VIA NOTARBARTOLO 42</b></p> <p><b>90136 PALERMO PA</b></p>	<p>€ <b>147,00</b></p> <p>di Euro</p> <p><b>Utenza 0305</b></p>	<p>€ <b>147,00</b></p> <p>di Euro</p> <p><b>Utenza 0305</b></p>
---	---	---	---

INFORMATO: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE



## ALLEGATO D

### Contatti

#### Pronto intervento

Segnalazioni e guasti 24/24h:

**Numero verde 800 98 47 14**

*(Gratuito da rete fissa)*

**Sportello Utenti:**

Via Alla Falconara 40, 90136 - Palermo (Località Baida)

**Giorni e orari:**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30

Il Giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00

**Email:**

info@sogea.pa.it

**Posta certificata:**

so.ge.a.srl@gicapec.it

**Sportello Online:**

www.sogea.pa.it

---

#### Sportello telefonico - Call Center

*(Informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ecc....)*

**Numero verde 800 98 47 14** *(gratuito da rete fissa e attivo per 35 ore settimanali)*

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00

*(Attivo per 35 ore settimanali).*

**oppure**

**Telefono:** 091 22 35 86

**Fax:** 091 31 10 01 *(attivo 24/24h)*

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e il Giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00

---

#### Sportello Reclami

**Numero verde 800 98 47 14** *(gratuito da rete fissa e attivo per 35 ore settimanali)*

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

*(Attivo per 35 ore settimanali).*

**Sportello Reclami:**

Via Alla Falconara 40, 90136 - Palermo (Località Baida)

**Giorni e orari:**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30

Il Giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00

**Email:**

info@sogea.pa.it

**Posta certificata:**

so.ge.a.srl@gicapec.it

**Sportello Online:**

www.sogea.pa.it