CARTA DEI SERVIZI
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Aggiornata ai sensi delle deliberazioni
dell'"Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente"

655/2015 (RQSII)

218/2016 (TIMSII)

665/2017 (TICSI)

897/2017 (TIBSI)

917/2017 (RQTI)

311/2019 (REMSI)

Approvata con Decisione n°7 del 26 luglio 2024 della
Conferenza dei Sindaci dell'ATO3 Lazio Centrale – Rieti

Parte I – Aspetti Generali

I. *Presentazione*
II. *Riferimenti normativi*
III. *Definizioni*
IV. *Presentazione del Gestore*
V. *Principi fondamentali*
- *Eguaglianza ed imparzialità*
- *Continuità del servizio*
- *Partecipazione*
- *Cortesia*
- *Efficienza ed efficacia*
- *Chiarezza e comprensibilità*

VI. *Informazioni sintetiche sulle strutture e sui servizi forniti*
- *Distribuzione idrica*
- *Fognatura*
- *Depurazione*
- *Qualità dell'acqua erogata*
- *Condizioni di fornitura*
- *La tariffa*
- *Agevolazioni tariffarie e bonus sociale idrico*
- *Fornitura a gestori terzi*

VII) *Ulteriori impegni del Gestore*
- *Il Punto Acqua*
- *Piano di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità*
- *Piano di emergenza per avaria degli impianti depurativi o dei collettori principali di immissione*
- *Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*
- *Servizio di controllo interno delle acque*
- *Sistema di telecontrollo*
- *Sistema di Gestione Integrato*

Parte II – Standard di Qualità

Art. 1 - Ambito di applicazione, livelli minimi di servizio, standard di qualità
1.1 Ambito di applicazione
1.2 Livelli minimi di servizio
1.3 Standard di qualità

Art. 2 - Accessibilità al servizio
2.1 Informazioni all'utente
2.2 Sportelli
2.3 Riconoscibilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale
2.4 Sito internet
2.5 Sportello online
2.6 Svolgimento di pratiche per corrispondenza
2.7 Servizio telefonico di assistenza
2.8 Servizio telefonico di pronto intervento

Art. 3 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
3.1 Preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari
3.2 Esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari
3.3 Attivazione della fornitura
3.4 Riattivazione e subentro nella fornitura
3.5 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

3.6 Disattivazione della fornitura
3.7 Richiesta di voltura
3.8 Voltura a titolo gratuito
3.9 Cause di mancato rispetto degli standard previsti per l'avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Art. 4 - Gestione del rapporto contrattuale
4.1 Preventivazione per l'esecuzione di lavori
4.2 Preventivi standardizzabili per l'esecuzione di lavori
4.3 Esecuzione di lavori
4.4 Rispetto degli appuntamenti concordati
4.5 Preavviso per la disdetta degli appuntamenti concordati
4.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
4.7 Continuità del servizio
4.8 Pronto intervento
4.9 Cause di mancato rispetto degli standard previsti per la gestione del rapporto contrattuale

Art. 5 – Servizio di Misura e verifica dei misuratori
5.1 Criteri generali
5.2 Installazione, manutenzione e verifica dei misuratori
5.3 Raccolta delle misure (letture dei misuratori)
5.4 Misuratori non accessibili o parzialmente accessibili
5.5 Informazioni agli utenti e avvisi di lettura
5.6 Fotolettura dei misuratori
5.7 Autolettura dei misuratori
5.8 Stima e ricostruzione dei dati di misura
5.9 Segnalazione consumi anomali
5.10 Verifica dei misuratori
5.11 Verifica del livello di pressione

Art. 6 – Fatturazione, Pagamento e Rateizzazione
6.1 Modalità di addebito e fatturazione
6.2 Tempo per l'emissione della fattura
6.3 Periodo di riferimento della fattura
6.4 Periodicità di fatturazione
6.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale
6.6 Termini per i pagamenti
6.7 Modalità e strumenti di pagamento
6.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
6.9 Rettifica di fatturazione
6.10 Morosità

Art. 7 – Reclami, Richieste scritte di informazioni e rettifiche di fatturazione
7.1 Classificazione delle richieste scritte
7.2 Procedura di presentazione dei reclami scritti
7.3 Risposta a reclami scritti
7.4 Reclami scritti multipli
7.5 Risposta a richiesta scritta di informazioni
7.6 Risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Art. 8 – Indennizzi Automatici
8.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica e contrattuale
8.2 Indennizzo automatico crescente
8.3 Esclusione del diritto all'indennizzo automatico
8.4 Sospensione dell'erogazione dell'indennizzo automatico
8.5 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

8.6 Tempo di corresponsione dell'indennizzo automatico

Art. 9 - La Tutela dell'utente
9.1 Diritti dell'utente
9.2 Gestione dei reclami
9.3 Camera di Conciliazione
9.4 Controlli esterni
9.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente
9.6 Accesso alla documentazione
9.7 Informativa per il trattamento dei dati personali
9.8 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

Parte III – Tabelle degli Standard di Qualità e degli indennizzi

Tabella 1 – Livelli specifici di qualità contrattuale del SII
Tabella 2 – Livelli generali di qualità contrattuale del SII
Tabella 3 – Livelli specifici di continuità del servizio di acquedotto
Tabella 4 – Tabella riassuntiva degli standard generali, degli standard specifici e degli indennizzi

PARTE I – Aspetti Generali

I) PRESENTAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è 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 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.
La presente Carta è adottata dal Gestore previa approvazione dell'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale n.3 Lazio Centrale Rieti.
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.acquapubblicasabina.it.

II) RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta è stata predisposta nel rispetto del quadro normativo di settore:
a) Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
b) Testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
c) Legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;
d) Legge 08 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
e) Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;
f) 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.

g) 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:
h) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
i) 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;
j) 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”;
k) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 04 marzo 1996, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
l) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
m) Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”, (art. 2 comma 461);
n) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2016 “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”.
o) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 “Tariffa sociale del servizio idrico integrato”.
p) 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”;
q) 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)”;
r) 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)”;
s) 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”
t) 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)”;
u) 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)”.

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)*
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 (o ARERA) è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**, istituita ai sensi della Legge n. 481/95. Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformata in AEEGSI e successivamente in ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'art. 21, comma 19 del suddetto Decreto, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481". L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995 n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;
• **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 introdotto dall'ARERA- in coerenza con l'articolo 3, comma 1 del D.P.C.M. 13 ottobre 2016- con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR;
• **call center -** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
• **Carta dei servizi -** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
• **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;
• **disagio fisico** – è la condizione in cui versa l'utente domestico residente, come definita all'articolo 3, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007;
• **disattivazione della fornitura -** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, a seguito della richiesta dell'utente, ovvero effettuata dal gestore nei casi di morosità dell'utente;
• **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 dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
• **fognatura -** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
• **gestore -** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
• **giorno feriale -** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
• **giorno lavorativo -** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
• **indennizzo automatico -** è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti gli standard specifici di qualità;
• **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;
• **livello di pressione -** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
• **livello o standard generale di qualità -** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
• **livello o standard specifico di qualità -** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;

• **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/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
• **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 -** 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 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;
• **RQSII - è** il Testo Integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR;
• **RQTI - è** il Testo Integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR;

• **REMSI - è** il Testo Integrato per la regolazione della morosità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/IDR;
• S**ervizio 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, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR, *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)*;
• **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 TICSI;
• **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi -** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
• **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;
• **TICSI** – è il Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici, di cui all'Allegato A alla deliberazione 665/2017/R/IDR
• **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;
• **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;

• **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 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;
• **utente finale disalimentabile** - è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
• **utente finale non disalimentabile** - è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura. Sono a tutti gli effetti non disalimentabili gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8.2 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 665/2017 (TICSI);

• **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)*

Acqua Pubblica Sabina 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° 3 Lazio Centrale Rieti.
Obiettivo prioritario di Acqua Pubblica Sabina S.p.A. è la razionalizzazione del sistema del ciclo integrato delle acque e, di conseguenza, il miglioramento del servizio offerto. Acqua Pubblica Sabina 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.
Acqua Pubblica Sabina 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, Acqua Pubblica Sabina 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 di emergenza 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, industriali ed agricoli 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 e 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 n. 18 del 23/02/2023.
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.acquapubblicasabina.it i dati medi relativi parametri di qualità dell'acqua erogata come da D. Lgs n.18/2023.

- ***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.acquapubblicasabina.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'ATO3 Lazio Centrale Rieti, tramite pubblicazione sul B.U.R. (Bollettino Ufficiale Regionale) della Regione Lazio, sul sito internet www.acquapubblicasabina.it, nonché attraverso ogni mezzo di informazione all'utente tramite i canali messi a disposizione del Gestore.

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

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 dell'ARERA (TIBSI) e s.m.i.

- ***Fornitura a gestori terzi***

Il Gestore può fornire il servizio di approvvigionamento idrico ai soggetti terzi che provvedono autonomamente al servizio di distribuzione mediante la stipula di apposita convenzione.
Il Gestore assicura il servizio in conformità alle previsioni del Piano d'Ambito.
Nella convenzione oltre alle modalità di somministrazione della fornitura, vengono anche disciplinate le modalità di coordinamento tra il Gestore e il soggetto salvaguardato.

- ***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, 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 adotterà nel tempo 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 volontarie":

- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistema di gestione per la qualità"
- UNI EN ISO 14001:2015 "Sistema di gestione per l'ambiente"
- UNI EN ISO 50001:2018 "Sistema di gestione per l'energia"
- UNI ISO 45001:2018 "Sistema di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori"
- UNI EN ISO 37001:2016 "Sistema di gestione per l'anticorruzione"

In particolare, il Gestore ha strutturato ed implementato tutti i suoi processi secondo le seguenti norme di riferimento:

- UNI EN ISO 9001:2015: sistema di gestione adottato da Acqua Pubblica Sabina S.p.A. e certificato da Ente terzo in riferimento alla normativa ISO 9001:2015 che ha come fondamento la gestione per processi e come obiettivo prioritario la piena soddisfazione degli utenti, la conformità legislativa e il miglioramento continuo dell'efficienza ed efficacia dei risultati;
- UNI ISO 45001:2018 È il sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SSL) adottato da Acqua Pubblica Sabina S.p.A. al fine di gestire gli aspetti di sicurezza in conformità alle normative di settore soddisfacendo i requisiti legali e gli altri requisiti cogenti, raggiungendo in modo organizzato e strutturato gli obiettivi per la SSL (salute e sicurezza sul luogo di lavoro) e consentendo il miglioramento continuo delle prestazioni relative alla SSL;
- UNI EN ISO 14001:2015: sistema di gestione adottato ed attuato da Acqua Pubblica Sabina S.p.A. per gestire e tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, con ricerca sistematica del miglioramento delle proprie prestazioni ambientali in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile;
- UNI CEI EN ISO 50001: 2018: sistema di gestione adottato da Acqua Pubblica Sabina S.p.A. con l'intento di migliorare il rendimento energetico, massimizzando l'utilizzo delle proprie fonti energetiche e le attività ad essa correlate, migliorando sia il costo energetico che il consumo.

PARTE II – Standard di Qualità

ART. 1 - *AMBITO DI APPLICAZIONE, LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO, STANDARD DI QUALITA'*

1.1 Ambito di applicazione *(rif. art. 2 RQSII Del. 655/2015 ARERA)*
La presente Carta del Servizio Idrico Integrato si applica:

a) agli utenti finali caratterizzati da una delle seguenti sotto tipologie d'uso per il servizio di acquedotto:
   - 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
b) agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

1.2 Livelli minimi di servizio *(rif. DPCM 29 aprile1999)*
Il Gestore si impegna a garantire per i consumi domestici una dotazione pro-capite giornaliera di 150 l/giorno.
Laddove tecnicamente possibile, il Gestore distribuisce l'acqua ad una pressione di 2,5 atm, con una tolleranza di 0,2 atm. Il limite superiore di pressione in ore notturne è di 7 atm sul livello stradale, risultando a carico del Gestore, in via alternativa a nuove più razionali installazioni, 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)*
Gli standard sono i parametri che permettono di confrontare i livelli di qualità 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.
A tale proposito gli standard sono sottoposti dal Gestore a continuo monitoraggio.
Gli standard 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 rese e sono 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 e sul sito internet del Gestore 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 con riferimento all'anno precedente 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.

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'ATO3 i seguenti sportelli:

Sportelli	Orari apertura
Rieti Palombara Sabina	lunedì 8.30 – 12.30 martedì 8.30 – 16.00 giovedì 8.30 –16.00 venerdì 8.30 – 12.30
Borgorose Magliano Sabina Fara in Sabina (Canneto)	mercoledì 9.00 – 13.00 13.45 – 15.45

L'accesso agli sportelli è consentito previo appuntamento secondo le indicazioni disponibili sul sito web.

Le informazioni sulla diffusione territoriale degli sportelli e i rispettivi orari di apertura sono consultabili in bolletta, sul sito internet e numero verde del servizio clienti 800 211 330.

2.3 Riconoscibilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale *(rif. DPCM 29 aprile1999)*

Gli operatori del Gestore sono muniti di apposito tesserino di riconoscimento sul quale è riportata la foto dell'operatore, 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 del Gestore incaricati di effettuare i controlli 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 del Gestore 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 del Gestore 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.acquapubblicasabina.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 resi disponibili per contattare il Gestore.
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, del livello di pressione, richieste di domiciliazione bancaria, autoletture, modifiche indirizzo di recapito.
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 800 211 330
dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 20,00
il sabato dalle 8,00 alle 13,00

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%** in almeno 10 degli ultimi 12 mesi)

Nota tecnica:
*l'indicatore AS è **pari al rapporto**, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore ed è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.*
Per la rilevazione di detto indicatore non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

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

- Tempo medio di attesa **< 240 secondi.** (livello generale da rispettare **in almeno 10 degli ultimi 12 mesi**)

Nota tecnica:
*l'indicatore TMA è 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.*
Tale indicatore è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

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% in almeno 10 degli ultimi 12 mesi**)

Nota tecnica:
*l'indicatore LS è **pari al rapporto**, nel mese considerato, 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 un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 ed è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.*

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 800 210 992
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** (livello da rispettare **90%** delle singole prestazioni**)**

Nota tecnica:
l'indicatore CPI è il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
Ai fini dell'adempimento dello standard si considerano le chiamate degli utenti finali che:
a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

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: posta, posta elettronica, sportello fisico, sportello web.

Il preventivo dovrà contenere i seguenti elementi e informazioni:

- ✓ **codice di rintracciabilità** che identifica la singola richiesta di prestazione;
- ✓ **codice di individuazione** della prestazione da realizzarsi;
- ✓ **dati identificativi** del richiedente;
- ✓ **codice utente** nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- ✓ **data di ricevimento** da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- ✓ **data di invio** del preventivo al richiedente;
- ✓ **tipologia d'uso**;
- ✓ indicazione del **tempo massimo di esecuzione** della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta, l'indicazione **dell'entità dell'indennizzo automatico** dovuto all'utente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- ✓ indicazione del **corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro** richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- ✓ indicazione degli **elementi necessari per l'esecuzione del lavoro** richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- ✓ stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- ✓ indicazione delle **modalità di manifestazione di accettazione** del preventivo;
- ✓ **durata di validità** del preventivo;
- ✓ nominativo e recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Oltre agli elementi sopra elencati, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria dovrà contenere le seguenti informazioni:

- ✓ **indicazione del corrispettivo** previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- ✓ **indicazione della documentazione** che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

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** (livello da rispettare **90%** delle singole prestazioni)

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 pec o tramite posta, 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 pec, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito internet www.acquapubblicasabina.it o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite lo sportello web.
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.

3.4 Riattivazione e subentro nella fornitura *(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, 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.

3.5 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità *(rif. artt. 12 e 13 RQSII Del. 655/2015 ARERA, DPCM 29 agosto 2016)*
Il tempo di riattivazione della 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;

- Per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per 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 del servizio 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.
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 pec, 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.
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 *(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 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 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 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);
- dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b), in conformità a quanto disposto dal precedente comma 3.5.

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:

a) cause di forza maggiore: intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'utente, inclusa l'inaccessibilità del misuratore;
c) 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: posta, pec, sportello fisico, sportello web.

Il preventivo dovrà contenere i seguenti elementi e informazioni:

- ✓ **codice di rintracciabilità** che identifica la singola richiesta di prestazione;
- ✓ **codice di individuazione** della prestazione da realizzarsi;
- ✓ **dati identificativi** del richiedente;
- ✓ **codice utente** nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- ✓ **data di ricevimento** da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- ✓ **data di invio** del preventivo al richiedente;
- ✓ **tipologia d'uso**;
- ✓ indicazione del **tempo massimo di esecuzione** della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta, l'indicazione **dell'entità dell'indennizzo automatico** dovuto all'utente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- ✓ indicazione del **corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro** richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- ✓ indicazione degli **elementi necessari per l'esecuzione del lavoro** richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- ✓ **stima dei tempi** previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- ✓ indicazione delle **modalità di manifestazione di accettazione** del preventivo;
- ✓ **durata di validità** del preventivo;
- ✓ nominativo e recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo avrà validità **di 120 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 nel Regolamento d'utenza e 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, pec, posta, 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.

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 così come definiti nel "Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)" approvato dall'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**. (livello da rispettare **95%** delle singole prestazioni)

Ai fini della verifica del rispetto dello standard è definito "preavviso minimo" il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente e l'inizio della "fascia di puntualità" in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto al successivo comma 4.6.

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 deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Qualora ciò si dovesse verificare, il Gestore, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti, si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio ed a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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 singola interruzione, sia essa programmata o non programmata, e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

- 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.**

Il Gestore provvederà ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il servizio sostitutivo sarà eseguito con autobotti per acqua potabile e, ove possibile, con sacchetti di acqua preconfezionati.

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 avvisato ciascun utente ed il momento in cui si verifica la singola 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.**

L'interruzione programmata sarà comunicata alla Autorità sanitarie e comunali, oltre che all'utenza, mediante avvisi su quotidiani locali, affissioni o altri strumenti di informazione.

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 singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente interessato.

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

In caso di interventi programmati che determinino interruzioni del servizio, il Gestore si impegna a provvedere al ripristino entro 24 ore salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

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

- 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. (livello da rispettare **90%** delle singole prestazioni)

Il Gestore garantisce un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno accessibile tramite il Numero Verde: 800 210 992.

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:

a) cause di forza maggiore: intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'utente, inclusa l'inaccessibilità del misuratore;
c) 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 del TIMSII (Testo Integrato Misura SII - Deliberazione 218/2016/R/IDR 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 buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente secondo quanto previsto dal TIMSII ed è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli sui misuratori 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 è tenuto 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.

È ammesso l'utilizzo di distanze temporali minime tra tentativi di lettura consecutivi differenti da quelle previste alle precedenti lettere b) e c) nelle 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)*
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"), nel caso di almeno due tentativi di lettura 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.
L'ulteriore tentativo di lettura /"ripasso" non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di lettura consecutivi di cui alle lettere b) e c) dell'art. 5.3.
I tentativi di lettura / "ripassi" si intendono assolti nei seguenti casi:

a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il Gestore acquisisca e validi una lettura comunicata con autolettura;
b) laddove il Gestore garantisca un numero di tentativi di lettura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, all'art. 5.3 della presente Carta;
c) per utenze di tipo stagionale o altre tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del Gestore.

5.5 Informazioni agli utenti e avvisi di lettura *(rif. art. 7.4 TIMSII Del. 218/2016 ARERA)*

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, comunicando il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato.
   Tale comunicazione è fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di lettura, 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, il Gestore provvede alla comunicazione della suddetta informazione preliminare con modalità differenti, 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 Fotolettura dei misuratori *(rif. art. 7.4 TIMSII Del. 218/2016 ARERA)*
Nell'effettuazione delle raccolte della misura il Gestore si avvale dello strumento della "fotolettura", 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 l'account di posta elettronica a cui può essere inviata la documentazione.

5.7 Autolettura dei misuratori *(rif. artt. 7.3, 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 nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura e dell'invito ad aggiornare eventualmente le modalità di contatto preferite di cui al comma 5.5 lettera a).
Per comunicare l'autolettura è possibile utilizzare le seguenti modalità disponibili per 365 giorni all'anno 24 ore su 24:

- comunicazione scritta;
- messaggio SMS;
- cartolina postale *(predisposta dal Gestore)*
- sportelli;
- sportello web;
- pec: utenti@pec.acquapubblicasabina.it
- Numero Verde 800 211 330 *(gratuito)*

Il Gestore prende in carico la lettura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

In caso di mancata presa in carico dell'autolettura palesemente errata, il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della lettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

Il Gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

Il Gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in 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 in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo

delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui all'art. 7.2 della *Del. 218/2016 ARERA.*

5.8 Stima e ricostruzione dei dati di misura *(rif. art. 11 TIMSII Del. 218/2016 ARERA)*

a) In caso di indisponibilità dei dati di misura ottenuti in base alle letture 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 nelle modalità previste dagli artt. 11.1 e 11.2 dell'Allegato A alla deliberazione 218/2016/R/IDR (TIMSII) dell'ARERA.

b) In caso di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, il Gestore procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nelle modalità previste dall'art. 11.1 dell'Allegato A alla deliberazione 218/2016/R/IDR (TIMSII) dell'ARERA.

I criteri di stima dei dati di misura sono applicabili solo laddove siano disponibili "curve" di consumo consolidate per la tipologia di utenza considerata.

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 e in forma grafica, l'andamento dei consumi medi giornalieri con riferimento agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.
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:

- rilascio di apposita cartolina di "*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 potrà applicare 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 e della riparazione effettuata, il tutto ai sensi delle disposizioni contenute nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (art. 33).

5.10 Verifica dei misuratori *(rif. artt. 28, 29 e 30 RQSII Del. 655/2015 ARERA)*

a) *Tempo di intervento per la verifica*

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.**

L'utente può richiedere al Gestore la verifica del corretto funzionamento del misuratore. La richiesta può essere inoltrata tramite l'apposito modulo predisposto dal Gestore, disponibile presso gli sportelli fisici e sul sito internet aziendale.
Il Gestore, al momento della richiesta di verifica del misuratore, comunicherà all'utente l'eventualità di addebito dei costi d'intervento, almeno nei casi in cui la richiesta di verifica sia inoltrata dall'utente tramite un canale di "comunicazione immediata" (servizio telefonico, sportello fisico e sportello *online*).
Il dettaglio dei costi relativi all'intervento per la verifica del misuratore è riportato nel Regolamento d'utenza e sul sito internet del Gestore.
Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente, stante la necessità per l'utente stesso di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al comma 4.4 del presente articolo.
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.

Nota tecnica:
limiti di tolleranza verifica funzionamento misuratore: + / - 5%
misuratore non funzionante se superiore > al 5%;
misuratore funzionante se uguale = o inferiore < al 5%.

b) *Comunicazione dell'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.**

In seguito all'effettuazione dell'intervento, il Gestore provvederà a comunicare all'utente l'esito della verifica.
Ai fini della verifica del rispetto degli standard di comunicazione di cui alla lettera b), si considerano escluse le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'art. 5 del decreto MISE 155/2013.

c) Sostituzione del misuratore
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**.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o non funzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.
Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.
Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'art.4 comma 4, 5 e 6 della presente Carta.
Nell'eventualità in cui l'utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

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.

5.11 Verifica del livello di pressione *(rif. artt. 31 e 32 RQSII Del. 655/2015 ARERA e DPCM 29 aprile 1999)*

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.**

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.
Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*. Il Gestore, al momento della richiesta di verifica del livello di pressione comunicherà all'utente l'eventualità di addebito dei costi d'intervento, almeno nei casi in cui la richiesta di verifica sia inoltrata dall'utente tramite un canale di "comunicazione immediata" (servizio telefonico, sportello fisico e sportello *online*).

b) *Comunicazione dell'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.

In seguito all'effettuazione dell'intervento, il Gestore provvederà a comunicare all'utente l'esito della verifica.
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, MOROSITA'* *(rif. Titolo IV RQSII Del. 655/2015 ARERA ARERA)*

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 calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto risultano esplicitate nel Regolamento del SII.
Le modalità di fatturazione osservate dal Gestore sono tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

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 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.
Il vincolo relativo alla periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al comma 6.4 non viene applicato con riferimento:
a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

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 dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

- 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 per l'applicazione di quanto sopra riportato, i consumi medi annui **delle utenze condominiali** saranno determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

- Il **Consumo medio annuo** (Ca) è determinato, per ciascun utente, nelle modalità e nei tempi di cui all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 dell'Allegato A (TIMSII) alla Deliberazione 218/2016 ARERA.

In caso di indisponibilità per un utente dei dati di misura ottenuti in base alle letture effettuate dal Gestore o da autoletture necessarie per la determinazione del consumo medio annuo, il Gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente è stato attribuito dal Gestore medesimo.
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) sopra riportate.

6.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale *(rif. art. 39 RQSII Del. 655/2015 ARERA)*
In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvederà ad emettere 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.**

Per tale tipo di emissione, l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura (*rif. art. 36.2 RQSII Del. 655/2015 ARERA).*
Con la fattura di chiusura il Gestore provvederà a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.
Con la fattura di chiusura il Gestore provvederà altresì 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:

- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito anche attraverso il sito internet aziendale;
- domiciliazione bancaria o postale;
- bollettino postale;
- bonifico bancario o postale;
- ricevitorie Sisal;
- pagoPA;
- Bollettino MAV.

Il Gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.
Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

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 del 80%, come sopra definita, sia superata a causa di:

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

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.

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 inviata dall'utente 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 lo stesso all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini sopra indicati, il credito verrà erogato all'utente tramite rimessa diretta.
In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard per la rettifica di fatturazione, verrà considerata la data di emissione della fattura contenente l'accredito.
Il Gestore si riserva la facoltà di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

6.10 Morosità (rif. Art. 3, 4, 7, 8 e 9 REMSI Del. 311/2019 ARERA)
1) Sollecito bonario di pagamento
In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'utente medesimo, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 2.9 punto g), un **primo sollecito bonario di pagamento** nel quale devono essere almeno riportati:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e l'importo totale da saldare;

b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:

- la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;

- le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;

c) le modalità e i canali di contatto disponibili al pubblico con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento: via pec, posta, o tramite gli sportelli commerciali presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva, comunque, la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute;

d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

e) i recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

2) Procedura per la costituzione in mora
Solo dopo aver inviato all'utente finale il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente punto 1), il Gestore potrà avviare la procedura per la costituzione in mora.
La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:
1) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
2) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o PEC e dovrà riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:
a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e l'importo oggetto di costituzione in mora;
b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti;

d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al paragrafo 2.9 punto g);
f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura;
h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
- è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto ai punti 1) e 2) di cui sopra;
- è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dall'eventuale piano di rateizzazione, 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 medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente punto 1).

3) Procedura per la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso

La procedura di sospensione e/o disattivazione della fornitura è diversa a seconda che l'utente sia di tipo *disalimentabile* o *non disalimentabile* secondo la definizione indicata nella presente Carta.
In particolare, per le utenze *domestiche residenti morose disalimentabili*, ovvero diverse da quelle dirette beneficiare di bonus sociale idrico non disalimentabili, la sospensione della fornitura può avvenire soltanto successivamente:
1) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
2) alla regolare messa in mora dell'utente finale moroso da parte del Gestore;
3) all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
4) al decorso dei termini, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
5) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
6) all'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento alle *utenze domestiche residenti morose*, il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura:
a) decorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui l'utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al paragrafo 3.2.3 punto e) per un periodo di 18 mesi;
b) trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata. In questo caso le spese per la procedura di limitazione, inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle disalimentabili, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, 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;

• le medesime utenze non abbiano provveduto, nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In caso di morosità delle utenze condominiali non essendo applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, il Gestore non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

- siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione,
- siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto.

Il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora, entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

In ogni caso la disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

• qualora decorso il termine ultimo previsto per il pagamento (paragrafo 3.2.3 punto e), l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini (paragrafo 2.9 punto g)),

• 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, secondo la definizione riportata nella presente Carta, non sia tecnicamente possibile procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Per quanto riguarda invece le utenze domestiche residenti morose non disalimentabili, ovvero quelle dirette beneficiarie del Bonus Sociale Idrico, la limitazione della fornitura idrica (volta, comunque, ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno) è applicata qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;

b) il Gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;

c) siano decorsi i termini senza che l'utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

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

4) Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Qualora l'utente, successivamente alla limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, richieda la relativa riattivazione, dovrà saldare le fatture non pagate.

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. Il relativo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:

T max: 2gg feriali

dalla comunicazione del pagamento (esibizione ricevuta di pagamento o sottoscrizione piano di rateizzazione con pagamento della 1^ rata prevista) o su richiesta della competente Autorità.

Si precisa che le richieste di riattivazione che giungono dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, sono trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

ART. 7 - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

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

7.1 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" le segnalazioni 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.

7.2 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 Acqua Pubblica Sabina S.p.A. Via Mercatanti, 8 Rieti";
- posta elettronica certificata - utenti@pec.acquapubblicasabina.it;
- sportello web.

Le informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami scritti e i canali di comunicazione per l'inoltro degli stessi, nonché le informazioni relative agli elementi minimi necessari a consentire all'utente la corretta compilazione del reclamo, sono riportate in maniera evidente su ogni bolletta e sul sito internet del Gestore.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro **7 giorni lavorativi dal ricevimento**, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui al successivo comma 7.3 della presente Carta, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto, ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet e presso gli sportelli territoriali un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente il quale dovrà provvedere alla compilazione di tutti i seguenti campi obbligatori:

a) recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
b) dati identificativi dell'utente:
   - nome e cognome;
   - indirizzo postale o telematico;
   - servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
   - codice utente;
   - indirizzo di fornitura;
c) il campo autolettura;
d) il campo per la richiesta della verifica del misuratore.

Nel modulo saranno indicati, in corrispondenza del campo riservato alla richiesta della verifica del misuratore, i costi dell'intervento addebitabili all'utente nel caso in cui a seguito della verifica richiesta il misuratore risulti correttamente funzionante.

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

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

7.3 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 scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

- 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, utilizzando una terminologia di uso comune indicando nella risposta motivata i seguenti dati essenziali:

a) riferimento al reclamo scritto;
b) indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
c) valutazione documentata effettuata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere;
e) le seguenti informazioni contrattuali:
- servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
- tipologia d'uso;
- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

f) elenco della documentazione allegata.

7.4 Reclami scritti multipli *(rif. art. 51 RQSII Del. 655/2015 ARERA)*

a) Reclamo sottoscritto da più soggetti

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili i seguenti elementi identificativi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

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

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui al precedente comma 7.3 e all'indennizzo automatico di cui al successivo Articolo 8.

b) Reclamo inviato da Associazioni di consumatori.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui al comma 7.3, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi evidenziati alla lettera a), trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 8 della presente Carta.

c) Reclami riferiti al medesimo disservizio

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

- fornisce una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui al comma 7.3 del presente articolo, ed all'indennizzo automatico di cui al successivo Articolo 8.
- ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità

di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (che sarà pubblicata su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di **20 giorni lavorativi** dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e **ai fini della registrazione si considera un unico reclamo**; in tali casi **non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico**, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui al comma 7.3 del presente articolo.

7.5 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 all'utente da parte del Gestore 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, utilizzando una terminologia di uso comune indicando nella risposta motivata i seguenti dati essenziali:

a) riferimento alla richiesta scritta di informazioni;
b) indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;

7.6 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 all'utente da parte del Gestore 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, utilizzando una terminologia di uso comune indicando nella risposta motivata i seguenti dati essenziali:

a) riferimento al reclamo scritto;
b) indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
c) esito della verifica;
d) documentazione relativa alla correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
e) indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con l'Articolo 6, comma 6.1 della presente Carta;
f) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
g) motivazione dell'eventuale mancato utilizzo dell'autolettura per la rettifica, nel caso in cui l'utente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura;
h) 'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
i) dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

ART. 8 - INDENNIZZI AUTOMATICI *(rif. Titolo X RQSII Del. 655/2015 ARERA, art.5 RQTI Del. 917/2017 ARERA)*

8.1 Indennizzi automatici 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**.

8.2 Indennizzo automatico 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 8.1 è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

8.3 Esclusione del diritto all'indennizzo automatico (*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 7, comma 7.2 della presente Carta.

8.4 Sospensione dell'erogazione dell'indennizzo automatico *(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 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 alla Deliberazione 917/2017/R/IDR,

8.5 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico *(rif. art.74 RQSII Del. 655/2015 ARERA e art.5 comma 5.4 RQTI Del. 917/2017 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 verrà indicata la seguente causale della detrazione:

"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico."

Nella stessa bolletta verrà altresì indicato:

"La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente 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 comma 5.3 dell'Allegato A alla Deliberazione 917/2017/R/IDR dell'ARERA.

8.6 Tempo di corresponsione dell'indennizzo automatico *(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, nel caso in cui l'utente risulti moroso, dal giorno in cui l'utente provvede al pagamento delle somme dovute.

ART. 9 - LA TUTELA DELL'UTENTE *(rif. DPCM 29 aprile 1999 e "Schema generale" Cds Regione Lazio)*

9.1 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 Servio 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.

9.2 Gestione dei reclami (rif. DPCM 29 aprile 1999)
Fatto salvo quanto previsto all'articolo 7 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.

9.3 Camera di Conciliazione
In caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo presentato al Gestore, gli utenti possono ricorrere alla procedura di conciliazione presso lo sportello del Consumatore di ARERA, gestito in collaborazione con Acquirente Unico Spa, come previsto dall'attuale normativa regolatoria.

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

9.4 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 7, comma 7.3 della presente Carta, fatta salva la possibilità di attivazione della procedura di conciliazione di cui al comma 9.3, 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.

9.5 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 periodicamente una Relazione sulla qualità del servizio contenente: l'esito delle rilevazioni periodiche, il livello di osservanza degli standard di servizio, le azioni di miglioramento. Tale Relazione sarà trasmessa alle Autorità competenti, all'Organo di Tutela degli Utenti e dei Consumatori (OTUC) e resa disponibile presso gli sportelli del Gestore e sul sito internet www.acquapubblicasabina.it 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.

9.6 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.acquapubblicasabina.it.

9.7 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 Acqua Pubblica Sabina 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.acquapubblicasabina.it) con espressa indicazione della data di ultimo aggiornamento.

9.8 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. 3– Lazio Centrale Rieti con Deliberazione n° 19 del 16/10/2018.
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

Art.	Indicatore	Livello specifico
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 disattivazione per 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 di cui all'art. 5	Cfr. comma 5.4
7.3	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi
7.5	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%
7.6	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
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 stipula del contratto 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 disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
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	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la	30 euro

	lavori senza sopralluogo			data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	
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 ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000mc	30 euro
6.6	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
7.3	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
7.5	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
7.6	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 ≤ 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 ≥ 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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

				o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	
2.7	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
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