



Sidra S.p.A

LA CARTA DEI SERVIZI

APPROVATO
dal Consiglio di Amministrazione
della  **Sidra** S.p.A.
nella seduta del14/2018

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

IL SEGRETARIO

[Handwritten signature]

Indice

TITOLO I - PREMESSA E AMBITO DI APPLICAZIONE	Pag. 5
1.1 Ambito di applicazione	Pag. 5
1.2 Presentazione del Gestore	Pag. 5
TITOLO II - PRINCIPI GENERALI	Pag. 6
2.1 Eguaglianza ed imparzialità	Pag. 6
2.2 Partecipazione	Pag. 6
2.3 Efficienza ed efficacia	Pag. 6
2.4 Cortesia	Pag. 7
2.5 Chiarezza e comprensibilità	Pag. 7
2.6 Informazioni sui servizi offerti all'utenza	Pag. 7
2.7 Qualità e tutela dell'ambiente	Pag. 8
2.8 Privacy	Pag. 8
TITOLO III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI	Pag. 8
SEZIONE I - RAPPORTO CON GLI UTENTI	Pag. 8
3.1 Gestione dei rapporti con gli utenti	Pag. 8
3.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici	Pag. 9
3.3 Servizi telefonici (numero verde)	Pag. 9
3.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico	Pag. 10

3.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni	Pag. 10
3.6 I reclami	Pag. 10
3.7 Risposta motivata ai reclami scritti	Pag. 11
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Pag. 11
4.1 Tempo di preventivazione	Pag. 12
4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	Pag. 12
4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura	Pag. 12
4.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Pag. 13
4.5 Tempo di esecuzione della voltura	Pag. 13
4.6 Tempo e modalità di disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente finale	Pag. 14
4.7 Verifica tecnica sui contatori	Pag. 14
4.8 Verifica del livello di pressione	Pag. 15
4.9 Appuntamenti concordati	Pag. 15
4.10 Pronto Intervento	Pag. 15
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Pag. 16
5.1 Misura dei consumi e fatturazione	Pag. 17
5.2 Termini e Modalità per i pagamenti della bolletta e del contratto	Pag. 17
5.3 Applicazione della tariffa	Pag. 17
5.4 La rateizzazione dei pagamenti	Pag. 18
5.5 Morosità	Pag. 18
5.6 Rettifica di fatturazione	Pag. 19

5.7 Deposito cauzionale	Pag. 19
5.8 Perdite occulte e Ricostruzione dei consumi	Pag. 19
SEZIONE IV - GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO	Pag. 20
6.1 Continuità del servizio	Pag. 20
6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna	Pag. 20
6.3 Qualità dell'acque erogata	Pag. 20
SEZIONE V - INDENNIZZI AUTOMATICI	Pag. 20
7.1 Indennizzi Automatici	Pag. 20
7.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	Pag. 21
GLOSSARIO	Pag. 22
GOCCE DI ATTENZIONE	Pag. 25
LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII	Pag. 26

TITOLO I PREMESSA E AMBITO DI APPLICAZIONE

Premessa

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto D.P.C.M. 27.01.1994 e D.P.C.M. 9.04.1999, nonché della Delibera 655/2015/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) e successive modifiche e integrazioni.

La presente Carta del servizio:

- ✓ costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;
- ✓ individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio idrico integrato;
- ✓ individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
- ✓ definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi

1.1 Ambito di applicazione

La presente Carta si applica:

- a) agli utenti finali caratterizzati da una delle seguenti tipologie d'uso potabile per il servizio di acquedotto:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, edifici pubblici, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali, artigianali, con esclusione di quello produttivo;
- b) agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

Per quanto non espressamente disposto o indicazioni di più dettaglio, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla delibera 655/2015/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni.

La presente Carta potrà essere soggetta a revisioni periodiche per adeguarla all'evoluzione e variazioni del quadro normativo e regolatorio di settore ed è disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore .

1.2 Presentazione del Gestore

La Sidra S.p.A. è una Società in house del Comune di Catania, a capitale interamente pubblico, certificata ISO 9001, che gestisce il servizio idrico integrato nell'ambito dell'area metropolitana di Catania ed in alcuni comuni limitrofi (S. Agata Li Battiati, S. Giovanni La Punta, Tremestieri Etneo, Gravina, S. Gregorio, Misterbianco) dalla captazione alla distribuzione di acqua ad uso civile, irriguo ed industriale, alla gestione della fognatura e della depurazione delle acque reflue. Sidra gestisce un complesso sistema di produzione, che assicura il prelievo della risorsa idrica dal sottosuolo attraverso gallerie e pozzi trivellati (galleria Tavolone, galleria Turchio, galleria Consolazione, e pozzi Fisichelli, Etna Acque, Giusti, Messina e AISA). L'acqua, opportunamente potabilizzata attraverso un processo di dissabbiatura e disinfezione, viene poi

convogliata, tramite condotte di adduzione, in 10 serbatoi al servizio dell'area metropolitana, con una capacità complessiva di accumulo pari a circa 150.000 m³.

Sidra serve circa 100.000 utenze, pari ad una popolazione media servita di circa 320.000 abitanti. La rete acquedottistica ha una lunghezza globale di circa 900 km.

La rete fognaria attualmente ha una lunghezza di 488 Km, di cui 82 c.d. "bianca", 148 nera, 258 mista. L'impianto di depurazione può assicurare il servizio ad una potenzialità di 325.000 abitanti equivalenti, direttamente o mediante il ricevimento degli espurghi attraverso l'impianto di smaltimento dei bottini. Nell'ambito delle iniziative volte a superare i rigori della procedura di infrazione comunitaria "Acque Reflue" SIDRA provvede, a supporto del Comune di Catania, a progettare e realizzare il completamento della rete fognaria e l'ammodernamento e il potenziamento dell'impianto di depurazione, per la protezione degli acquiferi e la valorizzazione ambientale, naturalistica e turistica dell'area metropolitana di Catania. Obiettivo ambizioso è quello di raggiungere entro il 2019, raddoppiando lo sviluppo della rete fognaria, la copertura dell'intero agglomerato di Catania con una rete collegata ad un impianto di depurazione, con elevati standard tecnologici e di sicurezza. Grande attenzione è posta al riuso delle acque reflue e alle possibilità di riutilizzo, anche per il recupero naturalistico e ambientale di aree periferiche.

Le origini della Sidra risalgono al 1967 quando l'Amministrazione Comunale comincia a gestire direttamente gli impianti della Società Acque di Casalotto; nel 1971 nasce l'Azienda Acquedotto Municipale che dal 1995, con l'acquisizione della Società Etna Acque, estende il servizio anche ai comuni limitrofi. Il 1996 segna la nascita dell'Azienda Speciale Sidra, che inizia ad acquisire così tutti i caratteri di autonomia imprenditoriale e personalità giuridica, fino a quando nel 2001 viene trasformata in Società per Azioni.

TITOLO II – PRINCIPI GENERALI

2.1 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, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, 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 una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei disabili nonché degli appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 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 ed acquisire periodicamente le valutazioni dell'utente in merito alla qualità del servizio reso.

2.3 Efficienza ed efficacia

Il Gestore si impegna a perseguire, in maniera continuativa, il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato adottando soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche finalizzate a rendere il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

2.4 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 dare le opportune istruzioni e motivazioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, 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.

2.5 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.

2.6 Informazioni sui servizi offerti all'utenza

L'acqua distribuita dalla Sidra S.p.A. è prelevata dal sottosuolo dagli impianti di produzione costituiti da un sistema di gallerie e pozzi trivellati.

La galleria Tavolone: si sviluppa in corrispondenza dell'abitato di Aci S. Antonio per una lunghezza di circa 3,1 km. E' dotata di due pozzi di servizio (Odigidria e Stazzone) localizzati rispettivamente alla periferia meridionale ed occidentale di Aci S. Antonio.

La galleria Turchio: si sviluppa tra Aci Bonaccorsi e Valverde per una lunghezza complessiva di circa 3 km. E' dotata di due pozzi di servizio (pozzo Turchio e pozzo Corea).

La galleria Consolazione: si sviluppa ad ovest dell'omonima località, a sud dell'abitato di Aci S. Antonio, per una lunghezza di 720 m, dotata anch'essa di un pozzo di servizio (pozzo Marchesana).

L'acqua convogliata dalle gallerie Tavolone e Turchio subisce un trattamento di dissabbiatura e di disinfezione con ipoclorito di sodio, nell'apposito impianto aziendale che tratta circa 940 litri al secondo, ovvero circa il 60% dell'acqua destinata alla città di Catania.

I pozzi, collocati a nord e a ovest del sistema di cui sopra sono: Fisichelli, Etna Acque, Giusti, Messina e AISA da cui proviene acqua per l'approvvigionamento idropotabile di Catania e dei comuni dell'hinterland e per usi irrigui.

L'acqua prelevata dagli impianti viene convogliata, tramite condotte di adduzione che si sviluppano per circa 100 km, in 10 serbatoi con una capacità complessiva di accumulo pari a circa 150.000 m³.

Attraverso poi le condotte secondarie e capillari della rete di distribuzione vengono raggiunte le utenze finali.

Gli impianti di produzione sono dotati di un moderno sistema di "telecontrollo", in fase di ampliamento, che monitorando alcuni punti fondamentali del sistema permette di individuare in tempo reale eventuali anomalie o disfunzioni dello stesso, per un intervento tempestivo sugli impianti.

Relativamente al servizio di fognatura e depurazione, la presente Carta si riferisce alle utenze titolari di scarichi che hanno recapito o fatto richiesta di recapito nella pubblica fognatura ed a quelli soggetti a depurazione sull'impianto condotto dal Gestore.

2.7 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore garantisce l'attuazione di un Sistema di Gestione della Qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni: si è dotato dal 2001 di un Sistema di Qualità Aziendale (UNI EN ISO 9001).

2.8 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e del Regolamento UE n. 2016/679 - General Data Protection Regulation (GDPR) in materia di protezione dei dati personali, che va a sostituire la normativa oggi prevista dal Codice Privacy.

TITOLO III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" previsti di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'AEEGSI a seguito di verifiche.

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

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

I valori degli standard previsti sono riportati nella Allegato 1 alla presente Carta.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli utenti

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello unico per tutti i comuni serviti, presso il quale è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti,

richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del contatore e del livello di pressione.

La sede della Sidra, con i suoi uffici, si trova a Catania in via Gustavo Vagliasindi n. 53.

Gli sportelli sono aperti al pubblico nei giorni di

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 12.30
- martedì e giovedì dalle 8.00 alle 13.30 e dalle 14.40 alle 16.10

Informazioni generali sui servizi offerti possono essere richieste all'ufficio Relazioni Esterne (095 544.218/252/251), al numero verde gratuito (da rete fissa) 800-650-640 oppure a pagamento (da telefono cellulare) 199 128 398, al centralino (095 544.111 - fax 095 544.264) oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi:

- info@sidraspa.it
- sidraspa@postacert.vodafone.it

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati gli Utenti attraverso il sito internet (www.sidraspa.it) dove trovare la Carta dei Servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico, i riferimenti e il numero verde, nonché le iniziative aziendali e/o promozionali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, nonché la parte relativa all'Amministrazione Trasparente.

Il Gestore rende pubblici, con cadenza annuale, in bolletta e sul sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente. La qualità dell'acqua è soggetta a controlli di natura chimica e microbiologica, secondo la frequenza indicata dalla normativa, sia presso il laboratorio aziendale che periodicamente presso laboratori accreditati, su prelievi effettuati da personale interno presso i pozzi, le gallerie, la rete di adduzione e di distribuzione.

Il Gestore svolge una importante attività informativa nelle scuole finalizzata alla conoscenza del ciclo dell'acqua, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua.

Al fine di un miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, il Gestore, effettua periodiche rilevazioni sulla qualità del servizio percepita dagli Utenti, Customer Satisfaction, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell'Utente, basati sull'ascolto e sulla partecipazione e finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi consoni ai bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione periodicamente misurati.

3.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, così come indicato nell'allegato 1, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

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

3.3 Servizi telefonici (numero verde)

Il Gestore garantisce agli Utenti un servizio telefonico (numero verde) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore per la segnalazione di disservizi idrici e fognari, perdite e la richiesta di tutte le informazioni relative a contratti, volture, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione. Il personale di sportello

telefonico è tenuto a fornire i propri dati identificativi.

E' prevista l'autolettura con cui l'Utente può comunicare al Gestore, in qualunque forma scritta, la lettura del contatore.

3.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico

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

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta o posta elettronica) entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.6 I reclami

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Nell'home page del sito internet o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o maschera web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

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

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

3.7 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti entro 30

giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste

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

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il gestore effettua la consegna della fornitura ai piedi dell'edificio, con una pressione sufficiente a garantire l'erogazione in un apposito serbatoio posto a valle del misuratore. Fanno eccezione alcune "aree trasformate" dove le condizioni di pressione e continuità del servizio rispettano gli standard previsti dal DPCM 47/96. Di regola i contatori vanno posti all'esterno dell'edificio in apposita nicchia realizzata dal costruttore o dal proprietario. Qualora il numero dei contatori sia elevato può essere consentita, a scelta insindacabile del Gestore, l'installazione in area condominiale. In tal caso la tubazione di collegamento dovrà attraversare solo aree condominiali escludendo quelle private e dovrà essere messo a disposizione del Gestore un idoneo locale, alla base dell'edificio stesso, nel quale realizzare la batteria dei gruppi di misura, con le distanze tecnicamente necessarie. Il locale dovrà essere facilmente accessibile al personale incaricato dal Gestore e munito di scarico. Gli sportelli a protezione del vano contatore dovranno essere muniti di catenaccio con chiave universale fornita dal Gestore.

Il Gestore, nel caso di contatori all'interno dell'edificio, ha facoltà, a semplice richiesta, di installare un contatore di controllo all'esterno dell'edificio. In tal caso il proprietario ha l'obbligo di realizzare apposita nicchia all'esterno dello stabile delle dimensioni prescritte dal Gestore. L'amministratore, il proprietario/i, il legale rappresentante avranno inoltre l'obbligo di stipulare il contratto sul contatore di controllo. La mancata sottoscrizione del contratto entro 60 giorni dalla richiesta farà decadere i contratti singoli, che pertanto non saranno più rinnovati alla scadenza.

Non è prevista l'installazione di misuratori di utenza a valle di vasche di accumulo con impianti di autoclave o a valle di tubazioni che attraversano aree private o che siano vetuste e interrato. Nelle aree trasformate i contatori divisionali in batteria saranno posizionati all'esterno dello stabile.

Talune prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. – sono effettuate su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006.

Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

4.1 Tempo di preventivazione

E' il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente. La richiesta di preventivo deve essere presentata allo sportello fisico completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

E' previsto un unico standard per i preventivi relativi alle richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

I tempi indicati non si applicano qualora, per l'erogazione del servizio, siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

A tal fine, sono considerati *lavori semplici* le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implicino 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.

Viceversa, sono considerati *lavori complessi*, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

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 del soggetto richiedente.

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura

L'*attivazione* della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. Il contratto di fornitura decorre dalla data della stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno. Si intende rinnovato tacitamente di anno in anno. (Art. B.20 Regolamento).

Al momento dell'attivazione del contratto, l'utente versa la metà dell'ammontare del deposito cauzionale calcolato ai sensi della delibera dell'AEEGSI n. 86/2013/R/IDR; la restante parte viene rateizzata in due bollette a decorrere dalla prima utile emessa successivamente all'attivazione del servizio.(Art B.21 Regolamento).

La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura.

Il *subentro* è la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

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

I tempi standard sono riportati in allegato 1.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

4.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata o fax. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 12 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato non è compreso).

4.5 Tempo di esecuzione della voltura

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

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

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

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto in favore del quale verrà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda al Gestore presso gli sportelli fisici presenti sul territorio
- b. all'interno della domanda di cui al punto precedente, comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore
- c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard
- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura
- c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

4.6 Tempo e modalità di disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente finale

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, e la conseguente 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

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

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

4.7 Verifica tecnica sui contatori

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori. Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per la verifica del contatore entro i termini riportati in allegato 1, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

La verifica del contatore viene effettuata presso laboratorio metrico autorizzato, pertanto contestualmente all'intervento per la rimozione del contatore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

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

Qualora la verifica avvenisse in assenza dell'Utente, il Gestore comunica per iscritto l'esito di tale verifica entro i termini temporali riportati in allegato 1.

Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del contatore.

Qualora il contatore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione del contatore sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati tale ricostruzione sarà effettuata sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

4.8 Verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale secondo i termini riportati in allegato 1.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a *concordare un appuntamento*, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito. Il Gestore è tenuto a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
- attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- verifica del contatore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

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

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è riportato in allegato 1.

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto 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 con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è quella riportata nell'allegato 1

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità riportato in allegato 1.

4.10 Pronto Intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
- tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore;

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Il contratto di fornitura decorre dalla data della stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno. Si intende rinnovato tacitamente di anno in anno. (Art. B.20 Regolamento).

Al momento dell'attivazione del contratto, l'utente versa la metà dell'ammontare del deposito cauzionale calcolato ai sensi della delibera dell'AEEGSI n. 86/2013/R/IDR; la restante parte viene rateizzata in due bollette a decorrere dalla prima utile emessa successivamente all'attivazione del servizio.(Art B.21 Regolamento).

Per stipulare un *contratto ad uso abitativo* sono necessari i seguenti documenti in fotocopia:

Atto di proprietà o contratto di locazione,
Codice fiscale,
Documento di riconoscimento,
Visura catastale
Nominativo dell'utente cui si subentra.

Per stipulare un *contratto ad uso commerciale* sono necessari i seguenti documenti in fotocopia:

Atto di proprietà o contratto di locazione,
Codice fiscale/Partita iva,
Documento di riconoscimento,
Visura catastale,
Iscrizione alla Camera di Commercio,
Atto costitutivo e statuto (in caso di società).
Nominativo dell'utente cui si subentra

In presenza di trasferimento di ramo d'azienda l'utente dovrà integrare la documentazione con:

Copia dell'atto di trasferimento d'azienda;

Dichiarazione in cui il locatore comunica di essere informato dell'avvenuto trasferimento del ramo d'Azienda.

Per quanto attiene il costo del contratto di attività commerciali, depositi, cantiere, etc, trattandosi di costi subordinati alla scelta dell'impegno minimo contrattuale, è utile chiedere informazioni.

5.1 Misura dei consumi e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura dei contatori effettuata con cadenza trimestrale o stimati o, nel caso delle residue utenze a bocca tarata, sono pari alla dotazione indicata nel contratto.

La quantità di acqua consumata viene fatturata trimestralmente con le modalità e le tariffe vigenti al momento della fatturazione. Il documento di fatturazione chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr. Le "forniture temporanee", destinate ad alimentare cantieri di costruzione ed impianti stagionali (es. lidi balneari) e/o non permanenti (es. per mostre), hanno durata non inferiore ad un mese e non superiore a due anni, con la possibilità di un rinnovo tacito da richiedersi per iscritto per un ulteriore periodo avente, al massimo, la stessa durata.

Il consumo previsto è pagato anticipatamente all'atto della sottoscrizione del contratto.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine e a conguagliare i consumi e a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

5.2 Termini e Modalità per i pagamenti della bolletta e del contratto

Il termine per il *pagamento della bolletta* è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il pagamento può essere effettuato attraverso i seguenti canali:

- **Alla Posta:** con il bollettino allegato alla fattura Sidra;
in caso di smarrimento del bollettino prestampato, tramite versamento su c/c n. 210955 intestato a Sidra SpA, indicando nella causale il codice utente, il trimestre e l'anno di riferimento. (Es. codice utente n. 11111100 - trimestre 1/2010);
- **In Banca:** presso gli sportelli della Unicredit, esibendo il bollettino allegato alla fattura Sidra;
- **Tramite Domiciliazione:** tramite addebito in conto corrente bancario o postale (SDD), utilizzando il modulo allegato in fattura;
- **Bollettino on line:** di Poste Italiane (con carta di credito o postepay, registrandosi sul sito delle Poste) o degli Istituti di Credito (attraverso il remote banking).
- **Tramite HYPE WALLET,** una nuova modalità di pagamento con lo Smartphone per pagare la bolletta ovunque (i dettagli sul sito) .

Il *pagamento del contratto* può avvenire attraverso i seguenti canali:

- **Cassa aziendale:** con bancomat bancario, assegno bancario/postale, assegno circolare intestato a Sidra SpA. Non sono accettate le carte di credito di alcun circuito, ivi comprese le carte Poste Pay (circuito Visa Electron) e Bancoposta (circuito Maestro);
- **Alla Posta:** con versamento sul conto corrente postale n° 10472959 intestato a Sidra SpA, indicando nella causale la voce "Contratto ed il nominativo del contraente".

5.3 Applicazione della tariffa

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

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al contatore. Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al contatore.

5.4 La rateizzazione dei pagamenti

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni, il gestore riconosce all'utente finale 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 le parti.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali 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 possono essere applicati qualora la soglia di cui sopra 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 venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

5.5 Morosità

L'utenza è ritenuta morosa quando il pagamento non avviene entro il termine di scadenza indicato sulla bolletta. Trascorso tale termine, e per tutto il periodo in cui l'utente risulterà moroso, il gestore applicherà un'indennità fissa di mora pari al 6% sull'importo della bolletta con un minimo di € 1,55 (Art.B.42 Regolamento).

Qualora il periodo di morosità superi l'anno, verranno applicati, a partire dall'anno successivo, interessi di ritardato pagamento pari allo stesso tasso dell'indennità di mora, 6%.

Se la morosità si protrae per due trimestri dalla data di scadenza l'Azienda, fatta salva ogni più ampia azione legale, anche a livello penale, qualora venisse accertata la manomissione dei sigilli e/o l'installazione di flessibili. (Art.B.34 Regolamento), potrà attivare la procedura per il recupero del credito anche con la sospensione del servizio, se necessario. (Art. B.35 Regolamento). Tale procedura può prevedere solleciti telefonici, solleciti scritti attraverso corrispondenza semplice, raccomandate di messa in mora/diffide o equivalenti, affidamento a società di recupero.

Nel caso in cui le modalità di sollecito utilizzate non inducano l'Utente al pagamento, il Gestore potrà effettuare la riduzione o, in caso di impossibilità tecnica, l'interruzione della fornitura; in ogni caso, prima della riduzione o interruzione della fornitura, il Gestore è tenuto all'invio preventivo di una raccomandata o modalità equivalente (es. PEC) di messa in mora/diffida nella quale è evidenziato il tempo massimo per effettuare il pagamento ed evitare la sospensione (30 giorni).

Il Gestore potrà altresì effettuare la riduzione o, in caso di impossibilità tecnica, l'interruzione della fornitura anche nei casi in cui l'esito postale della raccomandata di messa in mora abbia esito postale di: "compiuta giacenza" o "sconosciuto" o "defunto" o "rifiutato";

Al ricevimento della raccomandata di messa in mora/diffida l'Utente potrà evitare la riduzione o l'interruzione della fornitura con il pagamento di quanto dovuto o attraverso la formalizzazione di un piano di rateizzazione, entro i termini stabiliti e la presentazione tempestiva della documentazione di avvenuto pagamento, da inviare con i canali indicati chiaramente nella raccomandata di messa in mora stessa.

Nel caso in cui la riduzione o l'interruzione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente potrà, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, o attraverso la formalizzazione di un piano di rateizzazione, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta o sospesa per morosità, che avverrà nel tempo massimo di 2 giorni feriali (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 12 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno feriale successivo.

Trascorsi 60 gg. dalla data di sospensione della fornitura, senza che siano cessate le cause che hanno dato luogo all'interruzione del servizio, è facoltà dell'Azienda procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento e allo smantellamento della presa.

5.6 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati in allegato 1. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore provvede al rimborso tramite bonifico bancario o assegno bancario.

5.7 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, l'utente verserà il deposito cauzionale, pari ad un trimestre di consumo e che varierà a seconda del numero dei componenti il nucleo familiare, della residenza dell'intestatario, dell'impegno contrattuale (mc 30/40) e dall'eventuale allaccio in pubblica fognatura.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga la modalità di pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale.

Nel caso in cui l'Utente passi alla forma di pagamento sopra riportata, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati.

5.8 Perdite occulte e Ricostruzione dei consumi

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, che producono dispersioni d'acqua e danno origine a bollette con importi molto alti.

Il Gestore prevede una revisione tariffaria come previsto dal Regolamento.

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa

tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a 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, 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. In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare.

Sospensioni superiori alle 48 ore: qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idrico per un periodo superiore alle 48 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria, con autobotti per acqua potabile.

Lavori programmati: in caso di lavori programmati da effettuare sulla rete, che determinino interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad avvisare l'utenza interessata e le Autorità sanitarie e comunali, con un preavviso non inferiore a 2 giorni di anticipo, mediante avvisi su quotidiani locali, affissioni o altri strumenti di informazione.

Tempi di ripristino del servizio : 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.

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante*giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

6.3 Qualità dell'acque erogata

La qualità dell'acqua è tenuta sotto controllo dai costanti prelievi effettuati da personale del gestore presso i pozzi, le gallerie, la rete di adduzione e di distribuzione.

L'acqua viene sottoposta a controlli di natura chimica e microbiologica, secondo la frequenza indicata dalla normativa, presso il laboratorio aziendale e periodicamente da laboratori accreditati. Il Gestore rende pubblici, con cadenza annuale, anche attraverso il sito internet e le bollette i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato

rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, è prevista la corresponsione all'Utente finale di un indennizzo automatico base.

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

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

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

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

7.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

- 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 finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

GLOSSARIO

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse 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 finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

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

ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

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

GOCCE DI ATTENZIONE

L'acqua è una risorsa vitale ed esauribile: un bene da gestire ed usare in modo responsabile. Vi suggeriamo dunque alcuni comportamenti che, se si trasformeranno in abitudini nella vita di ogni giorno, porteranno a razionalizzare i consumi, evitare gli sprechi e risparmiare sulle bollette.

Fate riparare tempestivamente le perdite del vostro impianto interno

Un rubinetto che perde al ritmo di 90 gocce al minuto spreca 4.000 litri di acqua all'anno. Un foro di un millimetro in una tubatura provoca in un giorno una perdita di oltre 2.300 litri.

Non lasciate aperto il rubinetto mentre vi lavate i denti, vi fate la barba, vi insaponate sotto la doccia

Fate la doccia al posto del bagno

Con il bagno si consuma il triplo di acqua rispetto alla doccia.

Controllate la cassetta di scarico del WC

Ogni volta che viene fatta funzionare consuma 8-12 litri d'acqua. Inserendo all'interno dello sciacquone un oggetto ingombrante si può ridurre la quantità d'acqua utilizzata.

Non usate troppi prodotti chimici per la pulizia della casa

L'acqua con un po' di aceto o di bicarbonato è sufficiente per disinfettare e lucidare.

Fate funzionare la lavatrice e la lavastoviglie a pieno carico

La vostra famiglia risparmierà 800/1.000 litri di acqua all'anno.

Utilizzate l'acqua di cottura della pasta per lavare a mano piatti e stoviglie

Essa possiede un elevato potere sgrassante e vi permetterà di risparmiare sui detersivi e di inquinare meno.

Non usate acqua corrente per lavare la verdura e la frutta

E' sufficiente lasciarle a bagno per alcuni minuti e risciacquarle.

Non utilizzate l'acqua potabile per lavare l'automobile.

Se non vi è possibile, utilizzate un secchio anziché l'acqua corrente.

Non innaffiate il giardino o le fioriere con l'acqua potabile

Per le piante in vaso, provate ad utilizzare l'acqua con cui avete lavato frutta e verdura.

Non eccedete nell'uso dello scarico del WC. Il 30% dei consumi, infatti, è rappresentato proprio dallo scarico del WC.

Applicate il "frangigetto" ai rubinetti: è un piccolo accessorio che si può acquistare anche al supermercato. Esso arricchisce d'aria il flusso d'acqua in uscita e consente ad una famiglia di tre persone di risparmiare fino a 6.000 litri d'acqua l'anno.

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Tabella 1 Standard specifici di qualità contrattuale del SII

Livelli specifici di qualità contrattuale del SII Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici\fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici\fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione, riattivazione o subentro della fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

Tabella 2 Standard generali di qualità contrattuale del SII

Livelli generali di qualità contrattuale del SII Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici\ fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
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%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
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%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
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
Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
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%