



# ***Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato***

**revisione n.10 in vigore dal 2 agosto 2018**  
*Approvata dal Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana  
con delibera n.13 del 27/07/2018*

## 1. Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore dalla data di pubblicazione da parte dell'Autorità Idrica Toscana in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. del 29/04/1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti, con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti,
- il rapporto tra gli Utenti e la Società fornitrice dei servizi.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei Contratti di fornitura. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono pertanto sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento di tutela dell'Utenza" quale allegato alla presente Carta;
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 8 "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del Servizio Idrico Integrato rese dal Gestore alle Utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'Utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al Gestore. La Carta verrà consegnata a tutti gli Utenti che ne faranno richiesta e una sua sintesi sarà distribuita al momento della sottoscrizione del Contratto di Utenza.

La stessa potrà, altresì, essere richiesta al Gestore, per iscritto o telefonicamente, tramite:

- casella postale n.199, 55045 Marina di Pietrasanta (Lucca);
- ufficio protocollo c/o sede legale in Via Donizetti n.16, 55045 Marina di Pietrasanta;
- Consulenza Clienti 800-223377 da numero fisso, 199-113377 da telefonia mobile;

e scaricata dai siti:

- [www.gaia-spa.it](http://www.gaia-spa.it),
- [www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it).

A seguito dell'approvazione e delle modifiche della Carta, le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

### 1.1. Procedura di Revisione e Verifica

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo 7 "La Tutela".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità Idrica Toscana dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni degli Utenti, le Associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazioni all'Utenza".

L'Autorità Idrica Toscana promuove annualmente un confronto con le Associazioni degli Utenti, finalizzato alla verifica della Carta del Servizio, previo monitoraggio della stessa effettuato con il "Rapporto annuale sulla qualità del servizio" previsto nel paragrafo 7 "La Tutela".

## 2. Aspetti generali

### 2.1 Il Soggetto Gestore

G.A.I.A. S.p.A. è una Società a capitale pubblico, costituita in data 22 ottobre 2004.

GAIA è il Gestore a cui l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.1 "Toscana Nord", oggi Autorità Idrica Toscana (AIT) Conferenza territoriale n.1, ha affidato la gestione del Servizio Idrico Integrato dei comuni compresi nel suo ambito territoriale, in base alle direttive della L.36/1994, in seguito integrata dal D.Lgs.152/2006, e della L.R.81/1995.

Il Servizio Idrico Integrato in gestione è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, e di fognatura e depurazione delle acque reflue, nonché di smaltimento dei fanghi residui, come disposto dalla normativa vigente in materia.

Dal 1° gennaio 2005 GAIA gestisce il Servizio Idrico Integrato in un territorio che si estende attualmente su 45 Comuni, per un totale di 2.586 Km<sup>2</sup>, in cui si contano 445.515 abitanti (dati Istat 2011) e circa 260.000 Utenti.

I Comuni in gestione rappresentano buona parte della Provincia di Lucca, la Val di Lima in Provincia di Pistoia (eccetto Abetone) e la Provincia di Massa Carrara (eccetto Zeri). In particolare:

Provincia	Comune
LU	BAGNI DI LUCCA, BARGA, BORGO A MOZZANO, CAMAIORE, CAMPORGIANO, CAREGGINE, CASTELNUOVO GARFAGNANA, CASTIGLIONE GARFAGNANA, COREGLIA ANTELMINELLI, FABBRICHE DI VERGEMOLI, FORTE DEI MARMI, FOSCIANDORA, GALLICANO, MASSAROSA, MINUCCIANO, MOLAZZANA, PESCAGLIA, PIAZZA AL SERCHIO, PIETRASANTA, PIEVE FOSCIANA, SAN ROMANO IN GARFAGNANA, SERAVEZZA, SILLANO GIUNCUGNANO, STAZZEMA, VAGLI DI SOTTO, VIAREGGIO, VILLA COLLEMANDINA
MS	AULLA, BAGNONE, CARRARA, CASOLA IN LUNIGIANA, COMANO, FILATTIERA, FIVIZZANO, FOSDINOVO, LICCIANA NARDI, MASSA, MONTIGNOSO, MULAZZO, PODENZANA, PONTREMOLI, TRESANA, VILLAFRANCA IN LUNIGIANA
PT	ABETONE CUTIGLIANO, SAN MARCELLO PITEGLIO

### 2.2 Principi fondamentali

Il Gestore basa il suo rapporto con i cittadini Utenti sui seguenti principi generali.

#### 2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli Utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Deve essere garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-Utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli Utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

#### 2.2.2 Continuità e qualità

È obbligo del Gestore erogare a tutti gli Utenti un servizio di qualità continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### 2.2.3 Partecipazione

L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato, mediante indagini di soddisfazioni dell'Utenza.

### 2.2.4 Comportamento del personale

Il personale del Gestore è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni ed adeguata documentazione di supporto.

I dipendenti del Gestore sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### 2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

### 2.2.6 Efficacia ed Efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Il Gestore tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'Utenza, applicando le norme vigenti.

### 2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Il Gestore ritiene quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.

Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi, e che devono essere limitati gli spechi e il prelevamento delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica viene effettuato nel rispetto della Direttiva 2000/60/CE e della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

## 3. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

“**accettazione del preventivo**” è il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il Gestore riceve la documentazione richiesta in sede di sopralluogo;

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

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

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

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

“**atti autorizzati**” 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 su nuovo**” (o nuova attivazione) si intende l'alimentazione di un punto di consegna mai attivato in precedenza;

**“attivazione su voltura”** è l’avvio dell’erogazione del servizio, a seguito di nuovo Contratto di fornitura, o modifica delle condizioni contrattuali;

**“Autorità”** è l’Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex-AEEGSI), l’Ente al quale il Governo ha trasferito “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, istituito ai sensi della Legge n.481/95;

**“Autorità Idrica Toscana”** AIT è un ente pubblico, rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la Legge Regionale n.69 del 28 dicembre 2011 attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull’attività di gestione del Servizio Idrico Integrato;

**“auto-lettura”** è la rilevazione da parte dell’Utente e la successiva comunicazione al Gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore ad una data specifica;

**“causa di forza maggiore”** ovvero atti e fatti, imprevedibili ed imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile, in tutto o in parte, l’adempimento delle obbligazioni;

**“cessazione”** è la disattivazione del punto di consegna e/o punto di scarico a seguito della disdetta del Contratto di fornitura da parte dell’Utente finale con rimozione del misuratore o del punto di scarico;

**“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;

**“consumo storico”** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII;

**“Contratto di fornitura”** è l’atto di stipula 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 del 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 informatico del Gestore o la data di 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 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 di rilascio di una ricevuta;

**“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;

**“Gestore”** è il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato in virtù di qualunque forma di titolo autorizzato e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

**“giorno feriale”** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**“giorno lavorativo”** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**“indennizzo automatico”** è l’importo riconosciuto all’Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard specifici di qualità;

**“interruzione (o sospensione) del servizio di acquedotto”** è la mancata fornitura del servizio per un Utente finale, alle condizioni minime di portata e 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 (o sospensioni) 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. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio.

**“interruzioni (o sospensioni) programmate”** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;

**“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, ecc.) 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 autorizzati 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 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;

“**standard generale di qualità**” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;

“**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;

“**ordinanza di non potabilità**” è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i.;

“**perdita occulta**” viene definita nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato in vigore;

“**perfezionamento del Contratto**” relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del Servizio Idrico Integrato al Gestore si intende la sottoscrizione, quando espressamente prevista, e/o la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;

“**Piano d'Ambito**” è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D.Lgs. 152/2006;

“**punto di consegna dell'acquedotto**” è il punto in cui la condotta di allacciamento si collega all'impianto o agli impianti dell'Utenza finale. Di norma è rappresentato dal contatore, qualora questo sia posto al limite tra proprietà pubblica e privata. Quando il contatore sia posto all'interno della proprietà privata, il punto di consegna sarà individuato comunque al limite tra proprietà pubblica e privata, intendendosi come pubbliche anche le strade vicinali ad uso pubblico. Nel caso di Utenze a limitatore il punto di consegna è il limite della proprietà pubblica;

“**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 ed è rappresentato dal pozzetto di consegna o, in mancanza di questo, dal limite tra proprietà pubblica e quella privata;

“**rateizzazione**” viene definita e disciplinata nello specifico “Regolamento di Rateizzazioni” allegato alla presente Carta del SII;

“**reclamo**” 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 ha aderito, dal Contratto di fornitura, dal Regolamento di Servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativi i rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica fatturazione. Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;

“**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 informazione**” 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 l'Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

“**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;

“**servizio sostitutivo di emergenza**”: per interruzioni che interessano meno di 10.000 abitanti consiste nel garantire una dotazione pro-capite di almeno 25 litri al giorno, per le altre interruzioni la dotazione pro-capite deve essere di almeno 10 litri al giorno. Tale disponibilità della capacità potenziale di distribuzione viene assicurata a mezzo autobotte o con contenitori di plastica o tramite la presenza di un punto di erogazione limitrofo ovvero mediante la rialimentazione delle Utenze, in deroga alle condizioni minime di portata e carico idraulico, per almeno 6 ore, anche non consecutive, tra le 7.00 e le 19.00.

“**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, inoltrando reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

“**RQSII**” è l’Allegato A della deliberazione n.655/2015/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

“**RQTI**” è l’Allegato A della deliberazione n.917/2017/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

“**situazioni di pericolo**” sono quelle situazioni in cui la qualità dell’acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete;

“**sopralluogo**” è l’accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;

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

“**sportello dedicato**” è un ufficio del Gestore preposto all’accoglimento dell’Utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;

“**sportello partecipato**” è un ufficio gestito da un soggetto anche diverso dal Gestore e preposto all’accoglimento dell’Utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate, aperto in giorni ed orari che il Gestore renderà noti alla propria Utenza tramite sito internet ed altre forme di comunicazione;

“**subentro**” è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del Contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivato;

“**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;

“**TIMSII**” è l’Allegato A della deliberazione n.218/2016/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il testo di Regolazione del Servizio di Misura nell’ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale;

“**tipologia d’uso potabile**” come prevista dal D.P.C.M. 29 Aprile 1999, per il servizio di acquedotto è 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**” (o “**Utente finale**”), è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un Contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII;

“**Utenti indiretti**” sono i destinatari finali del servizio erogato all’Utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al Contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

“**Utenti vulnerabili**” sono i portatori di handicap e i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.;

“**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. Le Utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle Utenze finali;

“**Utenza agevolata**” sono le Utenze che hanno diritto ad agevolazioni tariffarie in base al reddito (secondo quanto previsto dal “*Regolamento per la concessione di agevolazioni tariffarie*”);

“**Utenza con modulazione tariffaria pro capite**” sono le Utenze che beneficiano di una articolazione tariffaria in base al numero dei componenti del nucleo familiare (le famiglie composte da quattro componenti e oltre);

“**voltura**” è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del Contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## 4. Standard di Qualità del Servizio Idrico Integrato

Gli standard specifici di qualità, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente nella fase di avvio del rapporto medesimo,
- alla gestione del rapporto contrattuale.

Gli standard generali di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, si riferiscono a:

- l'accessibilità al servizio,
- la continuità del servizio,
- la regolarità del servizio.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione nella Carta.

Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di atti autorizzativi.

Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza dell'Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Nel caso in cui il Gestore e l'Utente abbiano concordato un appuntamento, il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato, tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, non rilevando gli altri tempi di esecuzione della prestazione.

### 4.1 Avvio del rapporto contrattuale.

#### 4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata del cittadino e la data di invio da parte del Gestore del preventivo (sia idrico che fognario) o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

La richiesta di preventivazione per gli allacci idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Esso varia in base alla necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Il tempo massimo di preventivazione per allacci per i quali non è necessario il sopralluogo è pari a 10 giorni; nel caso di necessità di sopralluogo, tale tempo si incrementa di ulteriori 5 giorni.

Preventivazione	Tempo
Preventivo per lavori o allaccio idrico e fognario senza sopralluogo	10 giorni lavorativi dalla richiesta
Preventivo per lavori o allaccio idrico e fognario con sopralluogo	15 giorni lavorativi dalla richiesta

Il tempo di preventivazione decorre sempre dalla data della richiesta. In caso di sopralluogo, lo sfioramento dei tempi di preventivazione non darà luogo ad indennizzo nei seguenti casi:

- a) qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (appuntamento posticipato);
- b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata, per causa imputabile al cittadino, e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore indica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice Utente, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un Contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio o di consegna del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso (qualora l'attivazione della fornitura sia contestuale ai lavori di allacciamento);
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto dello stesso;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'Utenza;

- j) l'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;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo (o il riferimento dell'ufficio competente del Gestore) ed il recapito telefonico della persona (o dell'ufficio competente del Gestore) responsabile nel caso di lavori complessi;
- o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente (o successivo avente titolo) deve presentare per l'attivazione della fornitura (qualora non contestuale ai lavori di allacciamento).

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore, salvo il caso in cui, rispetto al momento della iniziale redazione del preventivo, siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche eccezionali dovute ad esempio a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa precedentemente non prevedibili. Di conseguenza, i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

Il Gestore individua inoltre le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione dal richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'Utente finale nel Regolamento di fornitura e sul sito internet.

Nel caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile ai preventivi che non necessitano di sopralluogo.

Preventivazione	Tempo
Preventivi standardizzabili	10 giorni lavorativi dalla richiesta

#### **4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura (semplici e complessi) e tempi di esecuzione per lavori (extra-allacciamento) semplici e complessi**

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale/richiedente 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.

Il tempo di esecuzione per allacciamento all'acquedotto che comporta lavori di tipo semplice è pari a 15 giorni e per l'allacciamento alla fognatura che comporta lavori di tipo semplice è pari a 20 giorni. In questi casi si tratta di standard specifico di qualità.

Il tempo di esecuzione per l'allacciamento idrico e fognario che comporta lavori di tipo complesso è pari a 30 giorni. In questo caso si tratta di standard generale di qualità.

Esecuzione allacciamento	Tempo
Esecuzione allaccio idrico [lavoro semplice]	15 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione allaccio fognario [lavoro semplice]	20 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione allaccio idrico [lavoro complesso]	30 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione allaccio fognario [lavoro complesso]	30 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo

Il tempo massimo di esecuzione per lavori (extra allacciamento) di tipo semplice è pari a 10 giorni. In questi casi si tratta di uno standard specifico di qualità.

Il tempo di esecuzione per lavori (extra allacciamento) di tipo complesso è pari a 30 giorni. In questo caso si tratta di uno standard generale di qualità.

Esecuzione lavori semplici e complessi (extra allacciamento)	Tempo
Esecuzione lavoro semplice	10 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione lavoro complesso	30 giorni lavorativi dall'accettazione formale del preventivo

### 4.1.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del Contratto e l'attivazione della fornitura, o la riattivazione della fornitura, ovvero di subentro della fornitura, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'Utente.

La richiesta di attivazione o riattivazione della fornitura può essere presentata tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica a seguito di variazioni di titolarità del Contratto di Utenza che non richiedano intervento di riattivazione (quali le volture).

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

Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito della sospensione della fornitura per morosità dell'Utente non deve superare 2 giorni feriali dalla comunicazione del pagamento e dalla richiesta di riattivazione dell'Utente, purché la regolarizzazione della posizione contrattuale avvenga entro venti giorni lavorativi successivi alla sospensione della fornitura.

Qualora 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.

Le richieste di riattivazione della fornitura su morosità pervenute al Gestore oltre le ore 18.00 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 e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Attivazione/riattivazione della fornitura	Tempo
Tempo di attivazione fornitura	5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
Tempo di riattivazione o di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
Tempo di riattivazione o di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa
Tempo di riapertura/riattivazione fornitura per sospensione/disattivazione per morosità	2 giorni feriali dalla comunicazione di avvenuto pagamento

### 4.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente e salvo particolari esigenze dell'Utente: esso è definito pari a 5 giorni.

La richiesta di disattivazione della fornitura può essere presentata tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Disattivazione fornitura	Tempo
Disattivazione su richiesta dell'Utente	5 giorni lavorativi dalla richiesta

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna.

Qualora l'Utente finale 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 stesso.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantire l'accesso al misuratore stesso.

Le volture sono escluse da tale rilevazione.

#### **4.1.5 Tempo di Voltura**

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale 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 soggetto richiedente deve stipulare un nuovo Contratto d'Utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la 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 finale uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

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 finale, 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 finale 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 finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

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) deve presentare apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), deve comunicare 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) deve assumersi tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del Contratto di fornitura.

In ogni caso di richiesta di voltura, il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti;
- b) invia al nuovo intestatario del Contratto d'Utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo Contratto d'Utenza.

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

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 finale.

Nei casi di voltura su Utenza morosa, qualora il Gestore eserciti le facoltà riguardanti la richiesta di estraneità del debito, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a) della documentazione di estraneità;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

<b>Voltura</b>	<b>Tempo</b>
Tempo di voltura e voltura a titolo gratuito	5 giorni lavorativi dalla richiesta

## 4.2 Accessibilità al servizio

### 4.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico

Negli sportelli dedicati vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- richiesta allacciamenti;
- stipulazione Contratti di Utenza;
- effettuazione di variazioni dei Contratti di Utenza;
- disdetta dei Contratti di Utenza;
- inoltrare reclami;
- richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

Gli sportelli rispettano le disposizioni contenute nel RQSII, garantendo un'apertura minima per Provincia di 44 ore, con le seguenti modalità:

#### Provincia di Lucca

Sede di Pietrasanta: dal Lunedì al Venerdì 8.30 – 16.30 orario continuativo, Sabato 8.30 - 12.30.

Sede di Galliciano: Martedì 8.30 - 13.30.

#### Provincia di Massa-Carrara

Sede di Pontremoli. c/o il Comune: Lunedì 8.30 - 13.30.

Sede di Massa: dal Lunedì al Venerdì 8.30 – 16.30 orario continuativo, Sabato 8.30 - 12.30.

Sede di Carrara: dal Lunedì al Giovedì 8.30 – 16.30 orario continuativo, Venerdì 8.30 - 13.30.

Sede di Aulla: Venerdì 8.30 - 13.30.

Sede di San Marcello Pistoiese: il Giovedì 8.30 - 13.30.

Il Gestore assicura inoltre la possibilità per l'Utente di fissare un appuntamento presso gli sportelli territoriali nella fascia oraria dal Lunedì al Giovedì 8.30 - 13.30 / 15.00 - 18.00 ed il Venerdì 8.30 - 13.30 (esclusi gli orari di apertura del singolo sportello).

Le sedi e gli orari di apertura degli sportelli al pubblico vengono pubblicati sul sito internet del Gestore e le informazioni vengono aggiornate ad ogni modifica.

### 4.2.2 Sportelli partecipati

Negli sportelli partecipati vengono principalmente espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- inoltrare reclami;
- divulgazione di materiale informativo: Carta del Servizio, Regolamenti di Utenza e modulistica.

Il Gestore mette a disposizione tra gli sportelli partecipati l'apertura di **Viareggio c/o la sede Urp** nel periodo di uscita della fatturazione: il Martedì ed il Giovedì ore 14.00 - 17.00.

L'apertura di tale sportello non rientra nel computo dell'orario da garantire obbligatorio per gli sportelli dedicati, di cui al punto 4.2.1.

### 4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni

Per la segnalazione di guasti ed emergenze il Gestore garantisce un apposito call center:

- ❖ **numero verde "Emergenza e Guasti" 800-234567**, attivo tutti i giorni, 24/24h, e gratuito da rete fissa e mobile.

Per lo svolgimento di pratiche commerciali il Gestore garantisce un apposito servizio telefonico:

- ❖ **numero verde "Consulenza Clienti" 800-223377 da numero fisso e 199-113377 da telefonia mobile**, con operatori presenti per 35 ore settimanali, con il seguente orario:

- dal Lunedì al Giovedì con orario continuativo dalle 8.45 alle 16.15, Venerdì dalle 8.45 alle 13.45;

Il servizio assicura lo svolgimento delle pratiche commerciali, tra cui:

- ricevere informazioni in materia di nuovi Contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- svolgere direttamente le pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/gestionale del Gestore.

Per la comunicazione della lettura del contatore il Gestore garantisce un apposito call center:

- ❖ **numero verde “Autolettura” 800-004200**, attivo tutti i giorni, 24/24h, e gratuito da rete fissa e mobile.

Il Gestore garantisce tempi di accessibilità e livello di servizio telefonico come previsto dagli artt.57 e 59 della delibera n.655/2015 dell'ARERA:

**L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (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; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

**L'indicatore livello del servizio telefonico (LS)** è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

I valori degli standard sono i seguenti:

Indicatore dell'Accessibilità al servizio telefonico (AS) (liv. st. generale)	AS ≥ 90% (10 mesi su 12)
Indicatore del Livello del Servizio telefonico (LS) (liv. st. generale)	LS ≥ 80% (10 mesi su 12)

#### 4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telematica

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei Servizi, il Regolamento d'Utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi per contattare il Gestore.

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e livello di pressione.

#### 4.2.5 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette può essere effettuato almeno:

- a) presso gli sportelli del Gestore attraverso carta di credito o Bancomat;
- b) presso gli uffici postali;
- c) presso gli sportelli bancari (in contanti, consegnando il modulo MAV precompilato ricevuto con la bolletta);
- d) tramite domiciliazione bancaria;
- e) con altre modalità indicate dal Gestore (supermercati, ecc.);
- f) tramite addebito su carta di credito.

#### 4.2.6 Facilitazioni per Utenze vulnerabili

Le facilitazioni minime previste sono:

- a) sportelli Utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- b) pubblicazione sul sito internet del Gestore di Regolamento di fornitura e di Carta dei Servizi in lingua inglese (entro 3 mesi dall'entrata in vigore di ogni nuova revisione) e sintesi degli stessi, contenenti gli standard del servizio, nelle altre lingue straniere maggiormente presenti sul territorio, al momento di eventuali richieste da Utenti od Associazioni;
- c) tempi ridotti almeno della metà rispetto a quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti e per l'attivazione e riattivazione della fornitura, nel caso di portatori di handicap e di malati gravi;
- d) tempo di preavviso per la sospensione del servizio, nel caso di morosità dell'Utente, allungato di 15 giorni di calendario, per i malati gravi.

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura, impegnandosi ad adeguare definitivamente le sedi di sportello al pubblico ancora non a norma (con esclusione di Pontremoli in quanto all'interno del palazzo Comunale).

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'Utenza e tramite idonei strumenti informativi, quali linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e tramite le Associazioni dei consumatori.

#### **4.2.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, tempo massimo per l'appuntamento concordato e preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

Il Gestore si impegna a rispettare la fascia di puntualità, ovvero l'intervallo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'Utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di 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; il Gestore ha inoltre la facoltà, previo consenso con l'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in 2 ore.

L'Utente assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo. Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento concordato, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è uno standard generale ed è inteso come il 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.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia stato dato congruo preavviso almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

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, stabilito in 7 giorni, inclusi anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore; sono invece esclusi dal conteggio gli appuntamenti fissati oltre il tempo massimo su esplicita richiesta dell'Utente finale (standard generale).

Le richieste pervenute al Gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Fascia di puntualità	Tempo
Tempo massimo di attesa	2 ore
Tempo per il preavviso, in caso di disdetta	24 ore
Tempo massimo per appuntamento concordato	7 giorni

#### **4.2.8 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono**

Il tempo di attesa agli sportelli al pubblico rappresenta il tempo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

Il tempo medio di attesa agli sportelli non deve superare i 15 minuti; il tempo massimo di attesa per ogni singolo Utente non deve essere superiore ad un'ora.

Attesa agli sportelli	Tempo
Tempo medio di attesa	15 minuti
Tempo massimo di attesa	60 minuti

Il tempo di attesa al telefono rappresenta il tempo che intercorre tra la scelta dell'Utente dell'opzione di contatto con l'operatore e la risposta del medesimo. Per la misurazione del tempo di attesa al telefono il Gestore dispone di appositi rilevatori automatici.

Il tempo medio di attesa al telefono non deve superare i 240 secondi.

Attesa al telefono	Tempo
Tempo medio di attesa	240 secondi

#### 4.2.9 Tempo di risposta alle richieste di informazioni degli Utenti

Il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta all'Utente, quali risultanti dal protocollo del Gestore.

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti.

La risposta contiene il riferimento alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo del referente aziendale cui richiedere, ove necessario, e sempre in forma scritta, eventuali ulteriori elementi.

La rilevazione del tempo di risposta a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio e pervenute per iscritto.

Il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni è fissato in 25 giorni lavorativi.

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve comunque essere informato entro 25 giorni lavorativi sullo stato di avanzamento della pratica, della causa della complessità e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

Risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo
Richieste scritte di informazioni	25 giorni lavorativi

#### 4.2.10 Tempo di risposta ai reclami

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di seguito riportati. 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 finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, 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* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto, che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'Utente finale:
  - I. il nome ed il cognome;
  - II. l'indirizzo postale o telematico;
  - III. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - IV. il codice Utente;
  - V. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore.

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

- 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).

Il tempo di risposta ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di spedizione della risposta all'Utente, quali risultanti dal protocollo del Gestore.

Il tempo massimo di risposta a reclami è fissata in 25 giorni lavorativi.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve comunque essere informato entro 25 giorni di calendario dello stato di avanzamento della pratica, della causa della complessità e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma:

- a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
  - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - ii. la tipologia di uso;
  - iii. la tariffa applicata, per i reclami di natura tariffaria;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Risposta ai reclami	Tempo
Reclamo	25 giorni lavorativi

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, ed all'indennizzo automatico. 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, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

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

- a) è tenuto a fornire 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, ed all'indennizzo automatico;
- b) 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 ad 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 (almeno 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 reclamo pervenuto nei 10 giorni lavorativi consecutivi al disservizio 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.

## 4.3 Gestione del rapporto contrattuale

### 4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori

In ogni anno il Gestore effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per consumi fino a 3.000 mc/annui e almeno tre tentativi per consumi superiori a 3.000 mc/annui, assicurando di norma agli Utenti un intervallo di lettura non inferiore a 150 giorni solari in caso di due letture annuali e di 90 giorni solari in caso di tre letture annuali quando il contatore è in luogo accessibile.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura.

Il Gestore assicura la fatturazione con cadenza trimestrale per gli Utenti con consumi annui fino a 3.000 mc e bimestrale per le Utenze con consumi medi annui superiore a 3.000.

Con la lettura effettiva del contatore si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di auto-lettura, tramite il servizio del numero verde dedicato 800-004200 e lo Sportello OnLine accessibile dal sito [www.gaia-spa.it](http://www.gaia-spa.it). L'auto-lettura può essere fornita in qualsiasi momento, e comunque il Gestore riporta nella bolletta il periodo consigliato per l'Utenza specifica.

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'ultimo anno; nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'Utenza.

L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

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

<b>Emissione della fattura</b>	<b>Tempo</b>
Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento, o dal giorno di voltura o disattivazione della fornitura, ed il giorno di emissione	45 giorni solari

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 della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

#### **4.3.2 Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'Utente, oppure effettuare opportune verifiche.

La comunicazione di errata fatturazione da parte dell'Utente deve essere effettuata di norma entro il termine di scadenza del pagamento della fattura. In tal caso il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

<b>Rettifica di fatturazione</b>	<b>Tempo</b>
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di accredito a seguito di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi dalla richiesta

In caso di rettifica di fatturazione:

- se dovuta ad errori di fatturazione, il Gestore provvederà alla comunicazione dell'esito della rettifica entro i tempi previsti di cui sopra.

La comunicazione dell'esito della verifica può avvenire tramite emissione di nuova fattura, che sostituisce quella contestata. In caso in cui l'Utente abbia domiciliato la fattura, i tempi per le verifiche e le rettifiche sono condizionati dalle disposizioni del sistema bancario in merito ai pagamenti e all'insoluto.

Qualora la rettifica di fatturazione generi un rimborso, il Gestore, previa comunicazione da inviare all'Utente, procederà a detrarre tale credito dal pagamento delle fatture successive o da eventuali importi dovuti dall'Utente, anche su posizioni contrattuali diverse rispetto a quella per la quale si è proceduto alla rettifica di fatturazione.

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 indicati sopra, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

Resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Se risulta che la bolletta è esatta, il Gestore comunicherà l'esito della richiesta di rettifica e il termine per il pagamento della fattura contestata.

#### **4.3.3 Agevolazioni tariffarie per le Utenze a basso reddito**

Il Gestore applica agevolazioni tariffarie in riferimento alle condizioni di reddito stabilite da apposito "Regolamento per la concessione di agevolazioni tariffarie".

Il Gestore rendere nota agli Utenti l'esistenza di tali agevolazioni, con i mezzi più opportuni, come indicato nel successivo paragrafo 6.

#### **4.3.4 Tariffa per componente del nucleo familiare**

Gli Utenti appartenenti alla tipologia d'uso "domestico residente e assimilato a residente" possono beneficiare, se "famiglie numerose" (le famiglie composte da quattro componenti e oltre), di tariffe modulate sulla base della composizione del nucleo familiare.

Per beneficiare di tale modulazione tariffaria, gli Utenti devono presentare annualmente domanda al Gestore mediante l'autocertificazione (ai sensi della L.127/1997) dei componenti effettivi del nucleo familiare per l'anno in cui viene fatta la richiesta, pena la decadenza del diritto all'applicazione della stessa.

Le variazioni alla composizione del nucleo familiare che comportano l'acquisizione o la cessazione del diritto al beneficio, devono essere comunicate tempestivamente al Gestore mediante l'autocertificazione e produrranno i loro effetti a partire dalla prima bolletta utile.

Per le "famiglie numerose" servite da Utenze singole, sulla base di quanto dichiarato, il Gestore applicherà gli scaglioni di consumo previsti, a seconda che si tratti di Utenze con quattro, cinque o sei componenti e oltre.

Per le "famiglie numerose" servite invece da Utenze raggruppate, per le quali non è possibile agire sulle fasce di consumo, l'utilizzatore avente diritto potrà beneficiare di una riduzione percentuale pari a:

- 14% per famiglie con quattro componenti;
- 29% per famiglie con cinque componenti;
- 49% per famiglie con sei componenti e oltre.

Il rimborso annuale viene corrisposto in fattura indicando singolarmente per ogni famiglia l'importo del rimborso, il nominativo e omettendo l'oggetto specifico del rimborso nel rispetto della riservatezza del trattamento dei dati personali. Sarà cura dell'utilizzatore interessato richiedere all'amministratore condominiale l'accredito delle somme espressamente indicate.

#### **4.3.5 Cumulabilità degli sgravi tariffari**

L'Utente in possesso di tutti i requisiti richiesti ai paragrafi 4.3.3 e 4.3.4 può cumulare l'agevolazione tariffaria per le Utenze a basso reddito e la modulazione tariffaria per le "famiglie numerose".

Ulteriori benefici derivanti da intese stipulate da altri soggetti, previo accordo preliminare con l'Autorità, potranno sommarsi agli sgravi tariffari.

#### **4.3.6 Ritardato pagamento e morosità**

La procedura per la gestione del ritardato pagamento e morosità viene definita nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato in vigore, in cui si precisano gli interessi calcolati e le tempistiche per le comunicazioni e per la messa in mora e per la sospensione, disattivazione e riattivazione del servizio.

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. In tal caso, 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 del 100% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi 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.

Condizioni più favorevoli sono disciplinate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato in vigore.

#### 4.3.7 Verifica del contatore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli del Gestore stesso.

Per procedere alla verifica, il Gestore fissa un appuntamento con l'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica, rispettando, salvo diverso accordo, le tempistiche di seguito riportate.

La verifica del contatore su banco di prova presso ditte specializzate deve essere concordata in forma scritta con l'Utente, in quanto, nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, lo stesso Utente dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

Il Gestore deve comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 10 giorni lavorativi dalla medesima; il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso, differenziato in funzione alla necessità di rimuovere il misuratore per eseguire verifica in laboratorio.

Sono escluse dal rispetto degli standard le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi del D.M. 93/2017.

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Verifica del contatore	Tempo
Verifica del contatore sul luogo di fornitura	10 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione della verifica effettuata in loco	10 giorni lavorativi dalla verifica
Tempo di comunicazione della verifica effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi dalla verifica

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa, unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, 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 degli appuntamenti concordati; 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.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo 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.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore.

Sostituzione del contatore	Tempo
Sostituzione del contatore	10 giorni lavorativi dalla richiesta

#### 4.3.8 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve individuarne la causa e comunicare all'Utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

Il Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio dell'esito della verifica all'Utente finale stesso.

Verifica del livello di pressione	Tempo
Verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione della verifica	10 giorni lavorativi dalla verifica

#### 4.3.9 Riconoscimento e gestione di perdite occulte

Il campo di applicazione delle perdite occulte e la procedura di ricostruzione dei consumi anomali e di riconoscimento degli importi, oltre alla tariffazione applicata ed alle modalità di addebito, sono definiti nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato in vigore.

## 5. Continuità del servizio

Gli standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti.

I tempi da essi previsti dovranno essere rispettati dal Gestore, determinando in caso contrario un evento di non conformità allo standard.

Ai sensi dell'RQTI sono stati individuati i seguenti standard specifici relativi al servizio di acquedotto:

**Durata massima della singola sospensione programmata**, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun Utente finale interessato.

**Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza** in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato.

**Tempo minimo di preavviso per interventi programmati** che comportano una sospensione della fornitura, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Continuità del servizio acquedotto	Tempo
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore (punto 5.3)
Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile	24 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

### 5.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad 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.

In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'Utente.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 24 ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza.

## 5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli Utenti almeno 48 ore prima. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

## 5.3 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate, per il servizio acquedotto, non potranno avere durata superiore a 24 ore.

## 5.4 Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- servizio di reperibilità tramite il numero verde "Emergenza e Guasti" 800-234567, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- il primo intervento in situazioni di pericolo è stabilito in 2 ore in caso di segnalazioni da parte di Autorità Pubbliche e in 3 ore negli altri casi;
- il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra è stabilito entro 48 ore. In accordo con l'Utente il termine entro cui deve essere effettuato l'intervento può essere prolungato.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata è inteso come 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.

Il Gestore dovrà garantire un **Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento pari a 120 secondi**, inteso come il 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.

## 6. Informazione all'Utenza

### 6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del Servizio Idrico Integrato che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore deve essere denunciato dall'Utente all'Autorità Idrica Toscana nei successivi 30 giorni.

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;
- Ufficio informazioni;
- Associazioni dei consumatori;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);
- Opuscoli informativi da distribuire anche alle Associazioni dei consumatori;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'Utenza;
- b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestore;

- c) divulgare la Carta del Servizio Idrico Integrato;
- d) consegnare a richiesta degli Utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- f) attivare un servizio di consulenza per gli Utenti, al fine di fornire informazioni sui Contratti di Utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del Contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli e i numeri verdi dedicati;
- g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- h) informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- i) assicurare gli Utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
  - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
  - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
  - Residuo fisso a 180°C in mg/l;
  - Nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
  - Nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
  - Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;
  - Fluoro in mg/l di F;
  - Cloruri in mg/l di Cl.
- j) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette, nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
- k) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
- l) informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dal Gestore;
- m) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- o) comunicare agli Utenti, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- p) rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- r) rendere noti agli Utenti i contenuti del "*Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente*" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 7.3;
- s) informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- t) informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- u) informare l'Utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinati dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

## 6.2 Trattamento della "privacy" da parte del Gestore

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" e s.m.i. ed il regolamento EU 2016/2017 (GDPR).

## 7. La Tutela

### 7.1 La gestione dei reclami

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta, fatto personalmente o tramite un'Associazione dei Consumatori, o fatto verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal Gestore (l'indirizzo e numero telefonico relativo a tale ufficio vengono riportati nei documenti contrattuali).

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente, a cui ne viene rilasciata copia.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima) affinché l'ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

La risposta, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo 4.2.7, deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'Utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione della possibilità di adire le Commissioni Conciliative di cui al "*Regolamento di tutela dell'Utenza*".

Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Almeno una volta l'anno il Gestore predispose e pubblica sul proprio sito internet una relazione sui reclami, con un confronto con i dati precedentemente riscontrati, raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio.

Il Gestore definisce internamente una procedura di reclamo che garantisca il corretto svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. La procedura riporta i passaggi e i compiti degli uffici interni per la gestione e la rendicontazione dei reclami e viene sottoposta all'approvazione di AIT.

### 7.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'Utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a redigere annualmente, entro il mese di maggio, un "*Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente*" e a trasmetterlo all'Autorità Idrica Toscana. Sarà cura dell'Autorità Idrica Toscana presentare in modo aggregato i risultati dei singoli rapporti alle Associazioni degli Utenti.

### 7.3 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 in:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili, non imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a), b).

#### 7.4 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Integrato. Rinvio

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/1990.

### 8. Indennizzi all'Utente

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare, di cui al paragrafo 4. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e al di fuori delle ipotesi di cui all'art.7.3 lettere a) e b), l'Utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico o a richiesta.

Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi a:

1. preventivo (per allacci idrici e fognari, per lavori e standardizzabili);
2. esecuzione allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici;
3. esecuzione lavori semplici idrici e fognari;
4. attivazione della fornitura;
5. riattivazione della fornitura (a seguito di morosità e a richiesta Utente);
6. disattivazione della fornitura;
7. voltura;
8. fascia di puntualità degli appuntamenti concordati;
9. risposta alle richieste scritte d'informazione;
10. risposta ai reclami;
11. emissione della fattura;
12. periodicità della fattura;
13. effettuazione rettifica di fatturazione;
14. verifica misuratore (effettuazione intervento, comunicazione esito, sostituzione);
15. verifica della pressione (effettuazione intervento, comunicazione esito);
16. durata sospensione del servizio;
17. attivazione del servizio sostitutivo;
18. preavviso per interruzione programmata.

A richiesta dell'Utente e purché ne sussistano i presupposti, i Gestori si impegnano ad erogare un indennizzo anche in caso di:

19. errata chiusura per morosità;
20. mancata lettura del contatore per fatti imputabili al Gestore;
21. sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro, incrementabile del doppio o del triplo, in proporzione al tempo di effettuazione della prestazione rispetto a quello dello standard (es. se la prestazione è effettuata in tempo doppio rispetto allo standard previsto, raddoppia l'indennizzo).

Nel caso della morosità, il tempo è calcolato a partire dal momento in cui l'Utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Nel caso di Utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

Per gli standard di continuità del servizio, la sospensione dell'erogazione degli indennizzi è prevista, in via eccezionale, solo previa autorizzazione dell'Autorità nazionale (ARERA), dietro motivata e documentata istanza dell'EGA competente (Autorità Idrica Toscana), al quale si è rivolto il Gestore.

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 8.1, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o, in caso di impossibilità, mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come “*indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato*”. Nel medesimo documento deve essere indicato che “*la corresponsione dell’indennizzo non esclude la possibilità per l’Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito*”.

### **8.1 Casi di esclusione del diritto all’indennizzo automatico**

L’obbligo del Gestore di corrispondere all’Utente l’indennizzo previsto nella presente Carta non sussiste qualora:

- il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause classificate ai punti a) e b) del punto 7.3;
- all’Utente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- non sia stato possibile identificare l’Utente finale perché il reclamo o la comunicazione pervenuti non contengono le informazioni minime previste dalla procedura del Reclamo, allegata alla presente Carta.

In caso di mancato rispetto degli altri aspetti presenti nella Carta, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, fatte salve le ulteriori penalizzazioni previste dalla Convenzione di Affidamento, l’Utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

### **8.2 Ulteriori strumenti di tutela**

Nel caso in cui l’Utente non sia soddisfatto dell’esito del reclamo presentato al Gestore, questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dall’apposito Regolamento di AIT “*Regolamento di tutela dell’Utenza*”, pubblicato sul sito internet dell’Autorità.

Anche il Gestore mette a disposizione sul proprio sito internet il “*Regolamento di tutela dell’Utenza*”, oltre alla modulistica per presentare domanda per il tentativo di conciliazione.

Per quanto riguarda l’addebito dei consumi, il Gestore mette a disposizione degli Utenti agevolazioni legate al reddito, come riportato al precedente paragrafo 4.3.3 e come normato dal “*Regolamento per la concessione di agevolazioni tariffarie*”, ed al numero dei componenti delle famiglie, come specificato al precedente paragrafo 4.3.4.

L’Utente può avere informazioni per accedere alle agevolazioni tariffarie, e in generale per conoscere gli strumenti di tutela a suo favore, presso gli sportelli al pubblico, consultando il sito internet del Gestore o contattando il servizio telefonico di “*Consulenza Clienti*” 800-223377 da telefono fisso o 199-113377 da telefonia mobile.

Il Gestore si impegna a comunicare periodicamente gli strumenti di tutela tramite apposite informative in bolletta e con brochure e campagne pubblicitarie.

## **INDICE**

<b>1.</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>2</b>
1.1.	PROCEDURA DI REVISIONE E VERIFICA.....	2
<b>2.</b>	<b>ASPETTI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
2.1	IL SOGGETTO GESTORE .....	3
2.2	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
2.2.1	<i>Uguaglianza ed imparzialità di trattamento</i> .....	3
2.2.2	<i>Continuità e qualità</i> .....	3
2.2.3	<i>Partecipazione</i> .....	4
2.2.4	<i>Comportamento del personale</i> .....	4
2.2.5	<i>Chiarezza e comprensibilità dei messaggi</i> .....	4
2.2.6	<i>Efficacia ed Efficienza</i> .....	4
2.2.7	<i>Sostenibilità uso risorsa idrica</i> .....	4
<b>3.</b>	<b>DEFINIZIONI .....</b>	<b>4</b>

<b>4.</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....</b>	<b>8</b>
4.1	AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	8
4.1.1	Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura .....	8
4.1.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura (semplici e complessi) e tempi di esecuzione per lavori (extra-allacciamento) semplici e complessi .....	9
4.1.3	Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura .....	10
4.1.4	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente .....	10
4.1.5	Tempo di Voltura .....	11
4.2	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....	12
4.2.1	Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico .....	12
4.2.2	Sportelli partecipati .....	12
4.2.3	Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni .....	12
4.2.4	Svolgimento di pratiche per via telematica .....	13
4.2.5	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento .....	13
4.2.6	Facilitazioni per Utenze vulnerabili .....	13
4.2.7	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, tempo massimo per l'appuntamento concordato e preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato .....	14
4.2.8	Tempi di attesa agli sportelli e al telefono .....	14
4.2.9	Tempo di risposta alle richieste di informazioni degli Utenti .....	15
4.2.10	Tempo di risposta ai reclami .....	15
4.3	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	16
4.3.1	Fatturazione e lettura dei contatori .....	16
4.3.2	Rettifiche di fatturazione .....	17
4.3.3	Agevolazioni tariffarie per le Utenze a basso reddito .....	18
4.3.4	Tariffa per componente del nucleo familiare .....	18
4.3.5	Cumulabilità degli sgravi tariffari .....	18
4.3.6	Ritardato pagamento e morosità .....	18
4.3.7	Verifica del contatore .....	19
4.3.8	Verifica del livello di pressione .....	19
4.3.9	Riconoscimento e gestione di perdite occulte .....	20
<b>5.</b>	<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>20</b>
5.1	CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA .....	20
5.2	TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI .....	21
5.3	DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE .....	21
5.4	PRONTO INTERVENTO .....	21
<b>6.</b>	<b>INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....</b>	<b>21</b>
6.1	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL GESTORE .....	21
6.2	TRATTAMENTO DELLA "PRIVACY" DA PARTE DEL GESTORE .....	22
<b>7.</b>	<b>LA TUTELA .....</b>	<b>23</b>
7.1	LA GESTIONE DEI RECLAMI .....	23
7.2	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	23
7.3	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ .....	23
7.4	DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. RINVIO .....	24
<b>8.</b>	<b>INDENNIZZI ALL'UTENTE .....</b>	<b>24</b>
8.1	CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO .....	25
8.2	ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA .....	25