# Sommario

*Premessa*

*Riferimenti Normativi*

*Sezione I – Presentazione aziendale e principi fondamentali Sezione II – Le strutture e i servizi forniti.*

*Sezione III – Servizi erogati alle Utenze Finali.*

*Sezione IV – Impegni, standard di qualità e modalità di verifica.*

*Sezione V – Indicatori di Qualità del Sistema SII*

# Premessa

La Carta dei servizi fissa i principi e i criteri per l’erogazione del servizio, prefiggendosi il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

* il miglioramento del rapporto tra gli utenti e i fornitori dei servizi;
* il miglioramento della qualità dei servizi forniti.

La Carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini, e indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore. Nel presente documento vengono fissati i principi e le modalità secondo le quali la Ditta espleta il servizio di erogazione dell’acqua ad uso potabile agli utenti singoli, e all’ingrosso per i Comuni già serviti, concordemente con le condizioni previste nel contratto di fornitura. Per quanto non espressamente previsto nella carta dei servizi, si rimanda al contratto di fornitura.

# Riferimenti Normativi

La Carta del Servizio è stata redatta nel rispetto dei principali riferimenti normativi nazionali ed europei relativi ad essa:

* Direttiva 91/271/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1991, concernente il trattamento delle acque reflue urbane;
* D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
* D.P.C.M. del 1 9/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici; D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta del servizio da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative;
* D.P.C.M del 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato”; Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini; Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale; Legge n. 244 del 24/12/2007, art. 2, c. 461;
* Decreto MISE n 155/2013 e la normativa nazionale su trasparenza ed anticorruzione;
* D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.;
* Legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.;
* Delibera 655/2015/R/ldr recante” Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, dell’'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico integrato.

La Carta del Servizio recepisce le direttive contenute nelle delibere dell’Autorità della regolazione per Energia Reti e Ambiente adeguandosi alle eventuali modifiche.

Essa, sarà sottoposta a processo di revisione ogni due anni o ogni qual volta sarà necessario, per esempio a seguito di mutamenti negli scenari economico-legislativi che riguardano il sistema idrico integrato.

# SEZIONE I – Presentazione aziendale e principi fondamentali

L'azienda nasce negli anni settanta come impresa edile stradale, operando in tutta la Sicilia nel settore dei lavori pubblici e di edilizia privata in genere. Grazie alla volontà e all'intuizione del sig. Filippo Lo Castro di diversificare l'attività, e vista la mancanza di acqua nei territori vicini, venne contattato un rabdomante che indicò il punto dove scavare un pozzo. Il terreno ricade in una zona tra Belpasso centro e la frazione di Piano Tavola. Considerando la notevole espansione del territorio, si avviò, grazie all'ausilio di tecnici abilitati, la procedura per lo scavo del pozzo. Una volta ottenuta l'autorizzazione da parte degli organi competenti, si iniziò prima allo scavo e poi alla realizzazione delle condutture idonee alla distribuzione.

L'attività dell'azienda oggi, consiste nella progettazione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di captazione, distribuzione e sollevamento, oltre che attività edilizie in genere. Ad oggi la ditta Acque Lo Castro serve i comuni di Motta Sant'Anastasia, Misterbianco, Belpasso (Piano Tavola e Valcorrente) e l'Acoset SPA. L'acqua è emunta da un pozzo di profondità di circa settanta metri ed è distribuita da una rete idrica di circa 50 km. I requisiti di qualità dell'acqua sono controllati e monitorati durante tutto il corso dell'anno, pertanto Acque Lo Castro ha ottenuto l'autorizzazione per il consumo umano dell'acqua. L'esperienza dello staff tecnico induce l'azienda ad intervenire tempestivamente per risolvere qualsiasi guasto sulla rete idrica ed assicurando immediatamente una corretta erogazione alla popolazione servita.

# Principi fondamentali

**Uguaglianza e imparzialità.** La ditta si impegna ad espletare il servizio di distribuzione d’acqua potabile rispettando i seguenti principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità. I servizi erogati sono finalizzati fino al soddisfacimento dell’utente, e uguali per tutti, impegnandosi a garantire parità nel trattamento, gestendo con particolare attenzione le fasce sociali più deboli.

**Continuità nel servizio**. La ditta si impegna a garantire la continuità del servizio di erogazione, e ove si verifichi l’interruzione per scarsità della risorsa o per malfunzionamento degli impianti, la ditta si impegna ad intervenire repentinamente per ripristinare il servizio e, ove possibile, ad avvertire l’utenza.

**Condizioni di fornitura**. La ditta garantisce le condizioni di fornitura presenti in parte nella carta dei servizi e nel contratto di fornitura.

**Privacy**. La ditta utilizza i dati personali dei propri utenti, solo se necessario all’esercizio della propria attività, garantendo il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sue successive modifiche ed integrazioni, tali dati possono essere divulgati esclusivamente al fine di consentire i necessari adempimenti inerenti l’errogazione del servizio, (stampa e spedizione bollette, attività di recupero crediti).

# SEZIONE II – Le strutture e i servizi forniti

L’acqua distribuita proviene da un pozzo di profondità di circa 75 metri dal piano campagna ubicato in un terreno di proprietà sito a Belpasso in provincia di Catania. L’acqua proveniente da questo pozzo è di ottima qualità e adatta agli usi idropotabili, viene immessa direttamente nelle condutture di distribuzione fino ad arrivare alla consegna. Le condutture hanno una lunghezza di circa 50 chilometri per tutta la distribuzione, e fino alle vasche comunali di Motta S. Anastasia e Misterbianco. Lungo questo percorso della tubazione principale, avvengono le diramazioni fino agli utenti finali contrattualmente impegnati con la nostra fornitura. La qualità dell’acqua è tenuta sempre sotto controllo e vengono effettuate analisi periodiche come previste dalla legge.

# Servizi forniti

I territori servizi per l’utilizzo di acqua per usi idro-potabili sono:

* Motta S. Anastasia
* Misterbianco
* Belpasso
  + Z.I. Piano Tavola
  + Valcorrente

L’acqua ad uso potabile viene erogata 24 ore su 24, continuativamente per tutta la durata dell’anno, tramite reti di distribuzione in pressione. Tutta l’acqua erogata viene misurata tramite appositi strumenti volumetrici (contatori).

Il calcolo dell’importo da fatturare alle utenze viene effettuato esclusivamente in funzione del volume effettivamente erogato. La fatturazione delle forniture all’ingrosso avviene mensilmente. Per quanto riguarda le Utenze Dirette la fatturazione avviene secondo le modalità di seguito esposte.

**SEZIONE III – Servizi erogati alle Utenze Finali**

# Allacci Idrici e Fognari - Attivazione, Riattivazione, Subentro, Disattivazione della Fornitura

La richiesta di Allaccio Idrico o Fognario, di Attivazione di una nuova fornitura, Riattivazione dopo un periodo di Sospensione della fornitura, di Subentro, cioè la Riattivazione della fornitura di un’utenza sospesa richiesta da un nuovo utente subentrante, o la Disattivazione della fornitura viene inoltrata tramite apposito modulo e attraverso i canali messi a disposizione dal gestore, integrando, quando necessario, apposita documentazione.

# Voltura

La richiesta di voltura viene inoltrata dall’utente entrante, e va integrata 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 corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative e tecniche.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l’autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

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:

* + 1. 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;
    2. 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, presenta apposita domanda e assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell’ultima fattura a saldo dei consumi, sarà addebitato dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

# 

# Sostituzione del misuratore



Su richiesta dell’Utente può essere eseguito un controllo del misuratore.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, a titolo gratuito.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell’utente finale, il gestore deve fissare un appuntamento preciso, con data e ora.

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

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all’utente finale i costi dell’intervento.

# Chiamata di Pronto intervento



La chiamata per Pronto Intervento trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

* + 1. fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
    2. alterazione delle caratteristiche di potabilità dell’acqua distribuita;
    3. guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
    4. avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, il gestore si attiverà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l’ausilio di personale tecnico.

# Fatturazione



La fatturazione e l’emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, oppure un’autolettura, dell’utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

# Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore mette a disposizione dell’Utente le seguenti modalità di pagamento:

* + 1. POS/Bancomat presso sportello Utenza (gratuito);
    2. Bollettino postale;
    3. Bonifico bancario o postale.

# Modalità per la rateizzazione dei pagamenti



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

Qualora sussistano le condizioni per la rateizzazione, il gestore riconosce all’utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità mensile, 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:

* + 1. degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
    2. 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 saranno applicati qualora la soglia di cui sopra sia superata a causa di:

* + 1. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
    2. 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.

# 

# Reclami e Richieste



L’utente finale può presentare Reclami, richieste scritte di Informazioni o Richieste di Rettifica della Fatturazioni. 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.

# 

# Procedura di presentazione dei Reclami scritti o delle Richieste



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 e richieste.

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 o della richiesta da parte dell’utente finale.

È fatta salva la possibilità per l’utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto o la richiesta 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 motivata scritta:

* + 1. nome e cognome;
    2. l’indirizzo di fornitura;
    3. l’indirizzo postale, se diverso dall’indirizzo di fornitura, o telematico;
    4. il servizio e l’oggetto a cui si riferisce il reclamo scritto o la richiesta

# Sportello Utente



Il gestore garantisce agli utenti l’apertura di uno sportello presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del gestore.

# Sportello Utente on line



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 telefonici 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 di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

# Servizio Telefonico



Il gestore mette a disposizione dell’utenza un servizio telefonico di assistenza, con la presenza di operatori per almeno 20 ore settimanali.

# Servizio telefonico di Pronto Intervento

Il gestore provvede a comunicare sulla carta dei Servizi, sul proprio sito internet e a riportare su ogni singola bolletta i recapiti del Servizio di Pronto Intervento, disponibile per gli utenti finali 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

# *Casi di indennizzo automatico*



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.

L’indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

* + 1. se l’esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l’indennizzo automatico base;
    2. se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell’indennizzo automatico base;
    3. se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell’indennizzo automatico base.

# *Casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo automatico*



Il gestore non è tenuto a corrispondere l’indennizzo automatico:

* + 1. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o cause imputabili all’utente finale, ivi inclusa l’inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
    2. nel caso in cui all’utente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
    3. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l’utente finale perché non contengono le informazioni minime previste.

Il gestore, nei casi in cui l’utente risulti moroso, sospende l’erogazione dell’indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

# 

# *Modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico*



Il gestore accredita all’utente finale l’indennizzo automatico attraverso detrazione dall’importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l’importo della prima bolletta addebitata all’utente finale sia inferiore all’entità dell’indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell’utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

***Preavviso per la sospensione della Fornitura del Servizio Acquedotto per Morosità dell’Utente***

Decorsa la scadenza della bolletta senza l’avvenuto pagamento, il Gestore invia all’Utente un primo sollecito, accompagnato da un duplicato della fattura non pagata, invitandolo a provvedere al pagamento della fattura scaduta o altrimenti di dare comunicazione del

pagamento avvenuto nelle modalità ivi indicate, assegnando un tempo non inferiore a 15 giorni solari per il pagamento o per la comunicazione, informando contestualmente sulle modalità e sui tempi per il ripristino della fornitura stessa.

Qualora l’Utente non sani la morosità accertata entro tale termine, il Gestore provvede a diffidare formalmente ai sensi di legge l’Utente moroso, inviando secondo sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro 20 giorni solari e preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento.

Qualora l’Utente non sani la morosità nei termini suddetti il Gestore può provvedere alla sospensione del servizio.

Il Gestore non può procedere in ogni caso alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti.

Vengono salvaguardate le Utenze Domestiche Residenti, alle quali viene garantito un minimo vitale del servizio. Pertanto, per quanto riguarda le Utenze Domestiche Residenti, il gestore provvederà all’installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una erogazione minima/controllata di acqua di 50l/per occupante-utenza/giorno.

Inoltre la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

* + quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al Gestore per una causa non imputabile all’Utente;
  + nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
  + per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all’eventuale deposito cauzionale;
  + nei casi in cui l’Utente abbia presentato ricorso all’Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro 2 giorni feriali, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

In nessun caso è addebitabile all’Utente subentrante la morosità pregressa, ad eccezione dei casi in cui il Gestore abbia accertato che l’Utente subentrante occupava a qualunque titolo l’unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

# SEZIONE IV – Impegni, standard di qualità e modalità di verifica

La ditta si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato ai propri clienti, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell’approvazione della carta e per l’intero periodo di validità. A tal fine si sta provvedendo ad operare in regime di qualità.

La ditta si impegna a monitorare 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, festivi inclusi, il regolare svolgimento della fornitura. Il servizio è erogato in maniera continua, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti e/o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati, a garanzia della qualità e della sicurezza del servizio stesso, fornendo adeguate e tempestive informazioni ai propri clienti telefonicamente, in ogni caso le interruzioni accidentali non superano le 12 ore.

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell’erogazione del servizio, le eventuali interruzioni programmate saranno comunicate in anticipo con un periodo di tempo non inferiore almeno di 48 ore.

# Sezione V - Indicatori di qualità del SII

Al fine di definire i servizi e gli **STANDARD SPECIFICI e gli STANDARD GENERALI** relativi alla Qualità Contrattuale e della Continuità del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | | **Tipologia Standard** | | **Standard**  (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | | | |
| **AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE** | | | | | | | | |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | | Specifico | | 10 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente | | |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | | Specifico | | 10 giorni | | Idem come sopra | | |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | | Specifico | | 20 giorni | | Idem come sopra | | |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo | | Specifico | | 20 giorni | | Idem come sopra | | |
| Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico che comporta l’esecuzione di lavoro semplice | | Specifico | | 15 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell’utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell’utente finale | | |
| Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario che comporta l’esecuzione di lavoro semplice | | Specifico | | 20 giorni | | Idem come sopra | | |
| Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico complesso | | Generale | | ≤ 30  giorni | | Idem come sopra | | |
| Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario complesso | | Generale | | ≤ 30  giorni | | Idem come sopra | | |
| Tempo di attivazione, della fornitura | | Specifico | | 5 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore | | |
| **GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE** | | | | | | | | |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | | Specifico | | 5 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa | | |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | | Specifico | | 10 giorni | | Idem come sopra | | |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | | Specifico | | 2 giorni feriali | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso | | |
| Tempo di disattivazione della fornitura | | Specifico | | 7 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell’utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore | | |
| Tempo di esecuzione della voltura | | Specifico | | 5 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale | | |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | | Specifico | | 10 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell’utente finale e la data di invio all’utente finale stesso del preventivo da parte del gestore | | |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | | Specifico | | 20 giorni | | Idem come sopra | | |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | | Specifico | | 10 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore | | |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | | Generale | | ≤ 30  giorni | | Id. c.s. | | |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | | Specifico | | 3 ore | | - | | |
| Tempo massimo per l’appuntamento concordato | | Generale | | 7 giorni | | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell’utente finale e il giorno in cui si verifica l’appuntamento | | |
| Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato | | Generale | | 24 ore | | Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell’appuntamento concordato viene comunicata all’utente finale e l’inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata | | |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | | Specifico | | 10 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore | | |
| Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco | | Specifico | | 10 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all’utente finale del relativo esito | | |
| Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | | Specifico | | 30 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all’utente finale del relativo esito | | |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | | Specifico | | 10 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di invio all’utente finale dell’esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso | | |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | | Specifico | | 10 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore | | |
| Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione | | Specifico | | 10 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all’utente finale del relativo esito | | |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | | Generale | | 3 ore | | Calcolate a partire dall’inizio della conversazione telefonica con l’operatore di pronto intervento | | |
| Tempo per l’emissione della fattura | | Specifico | | 45 giorni solari | | Tempo intercorrente tra l’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa | | |
| Periodicità di fatturazione | | Specifico | | 2/anno se consumi ≤ 100mc | | | | N. bollette emesse nell’anno in  base ai  consumi medi |
| 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc | | | |
| 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc | | | |
| 6/anno se consumi > 3000 mc | | | |
| Termine per il pagamento della bolletta | | Specifico | | 20 giorni solari | | - | | |
| **ACCESSIBILITA’ AL SERVIZIO** | | | | | | | | |
| Tempo per la risposta a reclami | | Specifico | | 30 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell’utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | | |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | | Specifico | | 30 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | | |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | | Generale | | 30 giorni | | Id. c.s. | | |
| Tempo di rettifica di fatturazione | | Specifico | | 60 giorni | | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente finale e la data di accredito della somma non dovuta | | |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | | Generale | | 60 minuti | | Tempo intercorrente tra il momento in cui l’utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | | |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | | Generale | | 20 minuti | | Tempo intercorrente tra il momento in cui l’utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | | |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS) | | Generale | | AS > 90% | | Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100 | | |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | | Generale | | TMA ≤  240  secondi | | Tempo intercorrente tra l’inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell’inizio della conversazione con l’operatore | | |
| Livello del servizio telefonico (LS) | | Generale | | LS ≥ 80% | | Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 | | |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | | Generale | | CPI ≤ 120  secondi | | Tempo intercorrente tra l’inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell’inizio della conversazione | | |

***Indicatori di Qualità Tecnica - Specifici***

|  |  |
| --- | --- |
| **CONTINUITA’ DEL SERVIZIO** | |
| Durata massima della singola sospensione programmata | 24 ore |
| Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabili. | 48 ore |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura | 48 ore |

Con appositi Registri verranno monitorati i seguenti:

***INDICATORI GENERALI DELLA QUALITA’ TECNICA***

* + 1. Perdite idriche
    2. Interruzioni del servizio
    3. Qualità dell’acqua erogata
    4. Adeguatezza del sistema fognario
    5. Smaltimento fanghi in discarica
    6. Qualità dell’acqua depurata