ALFA s.r.l. - 21100 VARESE - Piazza Libertà, 1

Carta del Servizio Idrico Integrato

Approvato con P.V. 59 del 28 settembre 2018

28 Settembre 2018

Sommario

1. CAPITOLO 1 - PREMESSA 4

1.1 IL SOGGETTO GESTORE 4

1.2 DEFINIZIONI 4

2. CAPITOLO 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI 9

2.1 EGUAGLIANZA 9

2.2 IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO 9

2.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 9

2.4 PARTECIPAZIONE 9

2.5 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE 9

2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA 10

2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 10

2.8 SOSTENIBILITÀ 10

2.9 PRIVACY 10

3. CAPITOLO 3 – GLI STANDARDS DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 11

3.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 12

3.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO 12

3.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico 12

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telematica/ telefonica 13

3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento 14

3.2.4 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli 14

3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità, tempi e modalità 14

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 15

3.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori 15

3.3.2 Rettifiche di fatturazione 16

3.3.3 Ritardato pagamento e morosità 16

3.3.4 Verifica del corretto funzionamento del contatore 17

3.3.5 Verifica del livello di pressione di fornitura, tempi e modalità 18

3.3.6 Consumi “anomali” 18

3.3.7 Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte 18

3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO 20

3.4.1 Continuità e servizio di emergenza 20
3.4.2 Durata massima della singola sospensione programmata 20
3.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile 21
3.4.4 Tempo minimo di preavviso per gli interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura 21
3.4.5 Pronto intervento 21

4. CAPITOLO 4 - INFORMAZIONI ALL'UTENZA 22

4.1 INFORMAZIONI 22

4.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL GESTORE 23

5. CAPITOLO 5 - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 24

6. CAPITOLO 6 - LA TUTELA 25

6.1 LA GESTIONE DEI RECLAMI 25

6.2 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 25

6.3 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 25

6.4 RIMBORSI – INDENNIZZI AUTOMATICI 26
6.4.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 26
6.4.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico 26

7. CAPITOLO 7 – VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 28

1. Capitolo 1 - PREMESSA

La presente Carta dei servizi è redatta ed applicata in attuazione delle direttive impartite dal **D.P.C.M. 27 gennaio 1994, dal D.P.C.M. 29 aprile 1999** e dalle **Deliberazioni ARERA 655/2015/r/Idr** "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", **218/2016/R/Idr** "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale" e **917/2017/R/Idr** Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e si configura come un vero e proprio patto con gli utenti finali per consentire loro di conoscere e partecipare ai processi di riorganizzazione del servizio idrico integrato e di ottimizzazione della gestione aziendale legati alla progressiva attuazione del programma degli interventi previsto dal Piano d'Ambito, così come di verificare e controllare che gli standard di qualità commerciale e di customer satisfaction siano effettivamente raggiunti e rispettati.

Essa intende rappresentare una chiara scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti finali, rendendoli in primo luogo edotti di cosa e quanto possono e devono attendersi dal Gestore del Servizio Idrico Integrato ALFA srl (di seguito anche semplicemente denominato Gestore o Società), il quale, da parte sua, conosce cosa e come deve garantire ai propri utenti finali.

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel Contratto di Utenza, nel Regolamento per il Servizio Acquedotto, nel Regolamento per il Servizio di Fognatura e nel Regolamento per il Servizio di Depurazione.

1.1 IL SOGGETTO GESTORE

La Società "ALFA S.r.l." – (Società in-house a totale capitale pubblico) - per la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 11 "Varese", costituita in data 10 giugno 2015. La Società gestirà a fasi successive il Servizio Idrico Integrato nei 139 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 11 "Varese", ricadenti nella provincia di Varese.
ALFA S.r.l. ha avviato la propria operatività a far data dal 1° aprile 2016.

1.2 DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta dei servizi si applicano le seguenti definizioni (in corsivo) riportate nella **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"** (il cui testo, aggiornato alla data di revisione del presente documento, è riportato in allegato D) completate dalle definizioni integrative;

- ***Accettazione del preventivo*** *è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;*
- ***Acquedotto*** *è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;*
- ***Albero fonico*** *o* ***IVR*** *(Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;*
- ***Allacciamento idrico*** *è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;*
- ***Allacciamento fognario*** *è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;*
- ***Appuntamento posticipato*** *è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;*

- ***Atti autorizzativi*** *sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;*
- ***Attivazione della fornitura*** *è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);*
- ***Autolettura*** *è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;*
- ***Autorità*** *è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;*
- ***Call center*** *è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;*
- ***Carta dei servizi*** *è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;*
- ***Cassa*** *è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;*
- ***Cessazione*** *è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;*
- ***Codice di rintracciabilità*** *è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;*
- ***Contratto di fornitura*** *del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;*
- ***Data di invio*** *è:*

- *per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;*
- *per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;*
- *per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;*

- ***Data di ricevimento*** *è:*

- *per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;*
- *per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;*
- *per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;*

- ***Dati di qualità*** *sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;*
- ***Depurazione*** *è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;*
- ***Disattivazione della fornitura*** *è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;*
- ***Ente di governo dell'ambito (EGA)*** *è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);*

- ***Fognatura*** *è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;*
- ***Gestore*** *è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;*
- ***Giorno feriale*** *è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;*
- ***Giorno lavorativo*** *è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;*
- ***Indennizzo automatico*** *è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;*
- ***Lavoro semplice*** *è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;*
- ***Lavoro complesso*** *è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;*
- ***Lettura*** *è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;*
- ***Livello di pressione*** *è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;*
- ***Livello o standard generale di qualità*** *è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;*
- ***Livello o standard specifico di qualità*** *è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;*
- ***Misuratore (*****contatore*****)*** *è il dispositivo posto al punto di consegna (acquedotto) o al punto di scarico (fognatura) dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati o scaricati;*
- ***Operatore*** *è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;*
- ***Portata*** *è la misura della quantità di fluido che attraversa la condotta nell'unità di tempo;*
- ***Prestazione*** *è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;*
- ***Punto di consegna dell'acquedotto*** *è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;*
- ***Punto di scarico della fognatura*** *è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale; Sul punto di scarico può essere installato il misuratore dei volumi;*
- ***Reclamo scritto*** *è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;*
- ***Riattivazione*** *è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;*
- ***Richiesta scritta di informazioni*** *è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;*

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

Definizioni integrative:

- **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito):** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. n.152/06, come integrato dall'art. 7 del d.l. n. 133/14 convertito nella legge n. 164/2014, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'Ambito individuato dalla Regione Lombardia; l'Ambito della Provincia di Varese è uno dei 13 Ambiti in cui la L.R. 26/2003 e s.m.i. ha suddiviso il territorio della Lombardia (coincidono con le 12 province + l'ATO Città di Milano).
- **Addebiti/accrediti diversi:** Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.
- **Bonus acqua:** È uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).

- **Completamento dell'intervento:** si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente ad una richiesta da parte dell'utente finale;
- **Consumi rilevati:** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).
- **Consumi fatturati:** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.
- **Consumi stimati:** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.
- **Contatore accessibile:** è il contatore per cui l'accesso al segnante del contatore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **Contatore non accessibile:** è il contatore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **Contatore parzialmente accessibile:** è il contatore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **Convenzione:** la Convenzione di affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato, di cui all'art. 11 ex Legge n. 36/1994, approvata con deliberazione n. 45 del 16/06/2015;
- **Deposito cauzionale:** è una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
- **Metro cubo (mc):** Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
- **Oneri di perequazione:** Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti finali del servizio o di tutti gli utenti finali che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
- **Piano di ambito:** il Piano di Ambito approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito n. 12 del 26/03/2014 e s.m.i.. Ai sensi dell'art. 149 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. è costituito dai seguenti atti:
    - ricognizione delle infrastrutture;
    - programma degli interventi;
    - modello gestionale ed organizzativo;
    - piano economico finanziario.
- **Pro-die:** criterio di imputazione dei consumi rilevati o stimati consistente nella attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto il criterio consente di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di rapportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui;
- **Quota fissa:** è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato;
- **Regolamento del servizio:** il Regolamento del Servizio Idrico Integrato inteso come l'insieme del Regolamento per il Servizio acquedotto e del Regolamento per il Servizio fognatura e del Regolamento per il Servizio di Depurazione.

2. Capitolo 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA

Le regole riguardanti il rapporto fra il Gestore e gli utenti finali sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti gli utenti finali in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

Il Gestore si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nell'accesso agli uffici per gli utenti finali, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di utenti finali portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

2.2 IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri utenti finali, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

2.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o di interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli utenti finali e l'intralcio alla circolazione stradale.

2.4 PARTECIPAZIONE

Il Gestore garantisce ad ogni soggetto la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

Ogni soggetto ha facoltà di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti e richieste.

Inoltre l'utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n 196 del 30 giugno 2003.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli utenti finali raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

2.5 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il comportamento del personale del Gestore deve essere improntato a rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti dell'utente finale.

Il personale di sportello deve tenere sempre in evidenza il documento di riconoscimento sociale che comprende il nome e l'iniziale del cognome e deve, in caso di contatto telefonico, comunicare all'utente finale che lo richieda il nome e servizio di appartenenza.

Il personale ALFA s.r.l. ha obbligo di riservatezza così come indicato dal codice di autodisciplina di ALFA s.r.l. per il corretto trattamento dei dati ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003

consegnato ad ogni dipendente al momento dell'assunzione.

2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri utenti finali, secondo anche quanto previsto dalla Convenzione, dal Piano di Ambito e dal Regolamento del Servizio Acquedotto e Fognatura, oltre che dalla presente Carta.

2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nel rapporto con l'utente finale. In particolare la bolletta del Servizio Idrico Integrato deve essere chiara, trasparente e di facile comprensione per tutti gli utenti finali.

2.8 SOSTENIBILITÀ

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio – lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa. A questo titolo il Gestore promuove azioni in modo da garantirne uno sviluppo ed un uso ecologicamente sostenibile evitando utilizzi in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi.

A tal fine da parte propria il Gestore si impegna a realizzare interventi infrastrutturali e ad adottare politiche gestionali di efficientamento dei sistemi idrici finalizzati al risparmio e alla tutela della risorsa.

Il Gestore si impegna inoltre a sensibilizzare tutti i soggetti coinvolti nell'uso della risorsa idrica destinata al consumo ad uso umano, promuovendo azioni miranti al conseguimento di obiettivi di riduzione degli sprechi, di risparmio e di tutela della risorsa, comprese le misure previste dal Regolamento Regionale n. 29/R recante "Disposizioni per la riduzione e l'ottimizzazione dei consumi di acqua erogata a terzi dal gestore del servizio idrico integrato" e si impegna a collaborare, per quanto di propria competenza, con Enti e Associazioni ad iniziative rivolte al conseguimento di tali obiettivi.

2.9 PRIVACY

Il Gestore Integrato si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 – Codice in materia di protezione di dati personali e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, il Gestore Integrato consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dalla medesima legge in adempimento al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679.

L'informativa è reperibile presso gli Sportelli di ALFA s.r.l. ovvero sul sito internet www.alfasii.it.

3. Capitolo 3 – GLI STANDARDS DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal D.P.C.M. 04/03/1996, emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lett. g, ex Legge n. 36/1994, dalla **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"** e dal Piano d'Ambito approvato dall'Ufficio d'Ambito, entro i tempi indicati nel programma degli interventi di cui all'art.149, comma 1 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., parte integrante del Piano d'Ambito stesso relativamente:

- agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile, per il servizio di acquedotto;
- agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

L'obiettivo del servizio è la soddisfazione dell'utente finale.

La misurazione della qualità del servizio è uno strumento importante sia per l'utente finale al fine di poter far valere i propri diritti, sia per il Gestore nell'ottica del progressivo miglioramento del servizio che lo stesso eroga.

Per tale motivo è stata definita una serie di indicatori, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altri ambiti, in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli "standards" rappresentano **valori obiettivo** formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo, al rispetto dei quali il Gestore si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri utenti finali.

In particolare:
a) gli indicatori di qualità commerciale possono essere generali o specifici e sono definiti dalla **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"**

- sono ***generali*** quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal Gestore.
- sono ***specifici*** quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'utente finale (es. numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura). A tale scopo devono essere adeguatamente comunicati agli utenti finali. Il mancato rispetto di tali standard garantisce all'utente finale un rimborso automatico.

b) gli indicatori di customer satisfaction esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: il livello di cortesia del personale al pubblico) e vengono monitorati dal servizio Marketing del Gestore.

Gli standard di qualità, generali e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a quattro distinte fasi caratteristiche del rapporto contrattuale con l'utente:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di **avvio del rapporto contrattuale** medesimo;
- **all'accessibilità al servizio**;
- **alla gestione del rapporto contrattuale**;
- **alla continuità e regolarità del servizio e ciò anche in relazione agli standard specifici di qualità tecnica di cui all'allegato "A" alla Deliberazione ARERA 27 Dicembre 2017 n. 917/2017/R/Idr**.

Gli standard di qualità fissati nella presente Carta si applicano nei confronti di tutti gli utenti finali del Servizio Idrico Integrato dell'ATO n. 11 Varese, così come specificato:

a) agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile individuate al precedente Articolo 1.2, per il servizio di acquedotto;
b) agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

3.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore, sulla base di quanto previsto dalla **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"** adotta appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente finale.
Ovvero:

Standard specifici

a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
g) tempo di attivazione della fornitura;
h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
k) tempo di disattivazione della fornitura;
l) tempo di esecuzione della voltura;
m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.

Standard generali

a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato.

3.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

3.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico

Il Gestore alla data di redazione della presente Carta del Servizio assicura l'apertura di sportelli al pubblico secondo l'ubicazione e il calendario provvisorio di cui all'Allegato *sub* "A" della presente

Carta dei Servizi e pubblicato sul sito internet della Società www.alfasii.it.

Negli sportelli possono essere effettuati:

- richiesta di informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti contatore;
- stipula contratti di utenza;
- variazioni dei contratti di utenza;
- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltro reclami;
- richiesta di verifica contatori;
- richiesta di verifica pressione di fornitura;
- comunicazione autolettura;
- richiesta verifica e rettifica della fatturazione;
- pagamento bollette;
- richiesta di informazioni e variazione dei dati;
- altri servizi che saranno attivati dal Gestore.

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telematica/ telefonica

Oltre che presso gli sportelli l'utente può accedere ai **servizi commerciali** per via telefonica chiamando il Call Center del Gestore, al numero verde, negli orari di apertura degli uffici o per via telematica, collegandosi al sito Internet www.alfasii.it. Il Call Center del Gestore è attivo **24 ore su 24** ore per il servizio di segnalazione guasti (**pronto intervento**).

Servizio Telefonico Commerciale
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 in orario continuato, per informazioni su contratti, bollette, allacci, gestione e lettura contatori, disdette, segnalazioni

numero verde 800 103 500

Pronto Intervento
Servizio gratuito, attivo h24 - 365 gg/anno per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
d) interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

numero verde 800 434 431

La Società gestirà a fasi successive il Servizio Idrico Integrato nei 139 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 11 "Varese", ricadenti nella provincia di Varese; di conseguenza l'aggiornamento degli sportelli sul territorio, gli orari di apertura e/o variazioni nei riferimenti per i contatti verranno aggiornati di volta in volta sul sito www.alfasii.it.

Le pratiche di natura contrattuale, anche se attivate preventivamente per via telematica/telefonica, richiedono comunque la sottoscrizione scritta da parte dell'utente con l'invio della modulistica in "cartaceo" a mezzo posta ordinaria, fax, o mail.

Il Gestore ritiene fondamentale fare in modo che un numero sempre più elevato di operazioni possa essere svolto per via telematica/telefonica senza che l'utente debba recarsi presso gli sportelli.

Il Gestore si impegna quindi ad incrementare il numero dei servizi rilasciabili per via telematica

(come stipula del contratto di fornitura, volture, ecc..).

3.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni o delle bollette può avvenire mediante:

- contanti *[da valutare modalità]*;
- assegni circolari o bancari;
- bonifico bancario;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

3.2.4 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli

Sono previste agevolazioni tariffarie per fornitura di acqua potabile a nuclei familiari e soggetti/utenti finali che, versando in particolari condizioni socio/economiche, risultano meritevoli di un intervento di agevolazione, come indicato nel DPCM 13 ottobre 2016 "Tariffa sociale del servizio idrico integrato".

L'Ufficio d'Ambito ed il Gestore si impegnano a dare massima divulgazione presso l'utenza relativamente all'esistenza delle agevolazioni previste per le utenze deboli, nei modi ritenuti più idonei quali: lettere alle associazioni dei consumatori, spot televisivi, inserzioni su quotidiani, affissione locandine e/o manifesti, ecc.

Il Gestore porta a conoscenza l'utente di tali agevolazioni attraverso specifica comunicazione contenuta nelle newsletters che accompagnano la bollettazione.

3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati, fascia di puntualità, tempi e modalità

Gli appuntamenti con gli utenti finali sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente. È altresì indicata la fascia oraria massima di disponibilità richiesta (fascia di puntualità) all'utente finale, da concordarsi anche in relazione alle sue esigenze, al fine di consentirgli di ridurre al minimo il suo impegno di tempo. La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione di una prestazione richiesta.

Al momento di concordare un appuntamento con l'utente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo concordati con l'utente. L'utente finale assicura in tal modo la propria disponibilità a ricevere i tecnici del Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

La fascia di puntualità è individuata in **3** (**tre**) **ore**.

Il Gestore, sulla base di quanto previsto dalla **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"** adotta appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano l'accessibilità al servizio dell'utente finale.
Ovvero:

Standard specifici

a) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
b) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;

c) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;

Standard generali

a) tempo massimo di attesa agli sportelli;
b) tempo medio di attesa agli sportelli;
c) accessibilità al servizio telefonico;
d) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
e) livello del servizio telefonico.

Le richieste individuate al punto 3.2.1, possono essere inoltrate:

- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa all'Ufficio Clienti del Gestore, al recapito: Via Bottini,5, 21013 Gallarate (VA);
- a mezzo fax al numero 0331.226707;
- a mezzo telematico all'indirizzo e-mail: clienti@alfasii.it, oppure utilizzando il sito Internet www.alfasii.it.

Le modalità di inoltro delle richieste scritte di informazioni degli utenti finali saranno comunque riportate in bolletta.

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi e della quota fissa, ogni altro importo dovuto dall'Utente.

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno stabilito dall'ARERA nella **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII",** ovvero (alla data di revisione del presente documento):

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

La fattura a "conguaglio" è emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, con applicazione sui consumi rilevati per differenza dalla precedente lettura effettiva; le fatture di "acconto" sono invece emesse tra una lettura effettiva e l'altra sulla base dei consumi presunti, che sono determinati sulla base dei consumi storici dell'utente relativi all'ultimo anno di consumo, se disponibile, esclusi eventuali consumi anomali e perdite occulte. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi presunti sono calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale di appartenenza secondo lo standard fissato.
La lettura del contatore (tentativi di raccolta della misura) avviene con le cadenze indicate nella **Deliberazione AEEGSI 5 Maggio 2016 218/2016/R/Idr "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale"**, ovvero:

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

ad ogni lettura, il personale del Gestore è tenuto a segnalare eventuali consumi anomali.

Nel caso di impossibilità ad accedere al contatore e di irreperibilità dell'utente, il personale del Gestore sarà tenuto a lasciare una cartolina di "autolettura" indicante anche le modalità di comunicazione per la trasmissione dei consumi indicati dal proprio contatore. La comunicazione

dell'autolettura dei consumi da parte dell'utente può avvenire telefonicamente, chiamando il Call Center al numero verde o per via telematica, collegandosi al sito Internet www.alfasii.it oppure direttamente presso gli sportelli.

Qualora l'autolettura non pervenga entro il termine indicato, ovvero in caso di rottura del contatore, sarà emessa una fatturazione stimata sulla base dei dati relativi al consumo degli anni precedenti, esclusi eventuali consumi anomali e perdite occulte, salvo conguaglio nelle bollettazioni successive. La quota fissa e l'ammontare dei consumi devono riferirsi allo stesso periodo di fatturazione, fatta salva l'eccezionale ipotesi di recuperi pregressi.

Sia le fatture di stima che di conguaglio sono calcolate mediante l'applicazione del criterio del **pro-die**, ossia attribuendo i consumi fatturati alle fasce tariffarie di consumo rapportate al periodo di riferimento.

La gestione della fatturazione avverrà su base informatica; in bolletta sarà sempre indicata la regolarità dei pagamenti.

3.3.2 Rettifiche di fatturazione

L'utente ha diritto alla rettifica della fatturazione senza incorrere in alcun onere di mora, qualora sia dimostrato un errore nel processo di fatturazione.

Qualora nel processo di fatturazione il Gestore si accorga di errori, l'individuazione e la correzione degli stessi da parte del Gestore avverrà anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano errori nella fatturazione dei consumi, può inoltrare al Gestore richiesta di verifica, nei tempi previsti dall'ARERA purché adeguatamente motivata, presso i recapiti indicati al Capitolo 3.2. Il tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione è di **30 (trenta) giorni lavorativi**.

L'attività di verifica ed eventuale rettifica di fatturazione avverrà entro i termini stabiliti nella **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII".**

La richiesta di rettifica può essere inoltrata nel caso in cui la fattura sia già stata pagata entro **30 (trenta) giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della fattura; in tal caso, qualora venisse effettivamente riscontrato un errore nel processo di fatturazione, si provvederà al rimborso della somma eventualmente pagata in eccesso entro **60 (sessanta) giorni lavorativi** dalla individuazione/comunicazione. Detto rimborso potrà avvenire anche mediante detrazione sulla bolletta successiva. In caso di comunicazione dell'utente, farà fede il timbro postale ovvero, per le comunicazioni non trasmesse a mezzo posta, la data di protocollo.

In caso di funzionamento non regolare del contatore, paragrafo 3.3.4, (errore superiore alla tolleranza definita dalla normativa), il Gestore provvederà ad effettuare il ricalcolo dell'ultima fattura sulla base della **Deliberazione AEEGSI 5 Maggio 2016 218/2016/R/Idr "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale"**. A semplice richiesta del titolare del contratto di servizio, il Gestore fornirà i dati di consumi storici disponibili. Questi dati sono consultabili sul sito internet e sulla bolletta.

3.3.3 Ritardato pagamento e morosità

Il termine di scadenza per il pagamento delle fatture non può essere inferiore a **20 (venti) giorni di**

calendario dalla data di emissione delle stesse.

Il Gestore è tenuto a sollecitare l'utente moroso. A tal fine, decorsi **30 (trenta) giorni di calendario** dal termine di scadenza della fattura senza che vi sia stato pagamento, con apposita comunicazione, il Gestore invita l'utente a provvedere al pagamento delle fatture scadute, entro i **30 (trenta) giorni di calendario** successivi alla data di spedizione, addebitando allo stesso le spese postali sostenute.

Per le sole utenze domestiche, nella lettera di sollecito, il Gestore deve indicare il giorno a decorrere dal quale potrà essere ridotta la portata della fornitura.

Trascorso tale periodo il gestore procederà ad una regolare messa in mora dell'utente moroso, in cui sarà dato il termine di 15 giorni per procedere al pagamento, con l'avviso che in difetto si procederà alla eventuale disattivazione della fornitura.

In ogni documento di fatturazione, il Gestore riporta la situazione dei pagamenti precedenti. L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura. Il Gestore, in caso di importi complessivi consistenti e qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta, potrà prevedere forme rateizzate di pagamento.

Non verrà sospesa la fornitura di acqua:

- a seguito di un provvedimento adottato da parte dell'Autorità competente;
- nei giorni prefestivi o festivi;
- quando l'utente può dimostrare che il pagamento, pur essendo effettuato, non è ancora stato trasmesso per cause non imputabili allo stesso;
- nel caso di utenze non disalimentabili.

In caso di pagamento oltre il 15° giorno di calendario dalla data di scadenza della fattura saranno applicati gli interessi legali. Tali interessi saranno altresì conteggiati sulle eventuali dilazioni di pagamento concesse dal Gestore.
Qualora lo stato di morosità perduri oltre il 30° giorno di calendario dalla data di scadenza della fattura, saranno applicati, in aggiunta al tasso legale, interessi moratori nella misura del 5% (cinque per cento).

L'utente, nel caso di sospensione dell'erogazione ai sensi di quanto previsto al comma 4, è tenuto al pagamento delle fatture emesse con gli importi pregressi, interessi, penali e oneri, nonché le eventuali spese di sospensione e riattivazione del servizio.

L'utente moroso non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla sospensione dell'erogazione di cui al comma 4 del presente articolo.

Nel caso di erronea azione per morosità, il Gestore si impegna al rimborso all'utenza delle somme corrisposte non dovute e degli eventuali interessi.

Salvo i casi espressamente previsti dalla legge e dal Regolamento per il Servizio di acquedotto, non è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

L'utente moroso che intende stipulare con il Gestore altro contratto di somministrazione dovrà preliminarmente procedere alla regolarizzazione della propria posizione attraverso il pagamento integrale del proprio debito.

3.3.4 Verifica del corretto funzionamento del contatore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza "a campo" definiti nel "Regolamento del Servizio acquedotto" (applicabile anche ai misuratori eventualmente installati sui punti di scarico della fognatura).
Tutti i contatori in servizio vengono sostituiti gratuitamente al termine del periodo di massima efficienza, al fine di garantire la correttezza della misurazione entro le tolleranze di legge.

In ogni caso l'utente può richiedere in ogni momento la verifica della correttezza della misurazione e del funzionamento dei contatori.

L'attività di verifica del contatore verrà eseguita secondo quanto descritto dall'ARERA nella **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"**.

Qualora la verifica confermi il corretto funzionamento del contatore, il Gestore potrà addebitare a titolo di risarcimento le spese della verifica nella bolletta successiva al periodo di effettuazione della stessa.

Qualora invece venisse effettivamente riscontrata un'anomalia superiore alle tolleranze di legge il Gestore provvederà alla sostituzione del contatore senza nessun addebito a carico dell'utente e provvederà al ricalcolo dei consumi così come previsto dall'ARERA.

3.3.5 Verifica del livello di pressione di fornitura, tempi e modalità

Ad ogni utenza domestica, fatta salva oggettiva impossibilità tecnica o eccessiva onerosità, è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera alla consegna pari alla portata nominale contrattuale del contatore installato e con un carico idraulico pari a quello definito nel "Regolamento del servizio acquedotto".

In ogni caso l'utente può richiedere in ogni momento la correttezza delle misurazioni nei tempi e nei modi previsto dall'ARERA.

Qualora venisse effettivamente riscontrata un'anomalia il Gestore dovrà provvedere a risolvere il problema e nessun onere sarà addebitato all'utente finale; qualora invece la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, il Gestore potrà addebitare a titolo di risarcimento le spese della verifica nella bolletta successiva al periodo di effettuazione della stessa.

3.3.6 Consumi "anomali"

Il Gestore provvederà anche ad indicare in bolletta la variazione di consumo in termini percentuali rispetto al consumo medio rilevato nel corrispondente periodo dell'anno precedente, ove presente, per consentire all'utente di eseguire le eventuali proprie verifiche. Nei casi di nuove utenze, per le quali non sia disponibile alcun dato di consumo medio giornaliero dovrà farsi riferimento a quello della tipologia contrattuale di appartenenza.

3.3.7 Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte

Una perdita si definisce "occulta" quando:

- non è individuabile dall'utente secondo il principio della normale diligenza, ossia nell'ipotesi in cui essa si verifichi su parti non ispezionabili dell'impianto privato, come ad esempio tratti di tubazioni interrate (ad esclusione di galleggianti, valvole, rubinetti visibili ecc.);

- sia in ogni caso dimostrata attraverso idonea documentazione.

Qualora la perdita occulta abbia determinato un consumo superiore di oltre il 20% rispetto al consumo medio fatturato nell'ultimo anno o del minor periodo fatturato, l'utente può beneficiare dello sgravio delle quote fognatura e depurazione rilevati prevista dal Regolamento per il Servizio di acquedotto, qualora ricorrano i seguenti presupposti:

- esecuzione delle opere necessarie all'eliminazione della perdita entro **30 (trenta) giorni di calendario** dal riscontro della perdita stessa;
- presentazione di una richiesta scritta corredata obbligatoriamente da idonea documentazione costituita da:
  - ✓ ricevute di pagamento/fatture sia per il materiale di consumo che per le prestazioni d'opera relativa alla riparazione corredata da idonea dichiarazione del tecnico che ha effettuato la riparazione;
  - ✓ fotografie comprovanti il danno e la riparazione allegando breve dichiarazione dell'utente.

Tutta la documentazione così come la richiesta di sgravio delle quote di fognatura e depurazione dovrà essere comunque presentata al Gestore da parte dell'utente entro la scadenza della fattura, pena l'inammissibilità della richiesta. La richiesta di sgravio sospende il termine di pagamento della fattura.

L'utente non potrà in alcun modo richiedere più di un ricalcolo derivante da perdite occulte ogni anno.

Il Gestore dovrà comunicare all'utente per scritto e motivandolo l'eventuale rifiuto della pratica entro **15 (quindici) giorni lavorativi** dal ricevimento.

Nel caso in cui l'utente non abbia ricevuto alcuna comunicazione dal Gestore entro il suddetto termine, la pratica è da intendersi accolta e il Gestore provvederà a comunicare i nuovi importi ricalcolati entro **30 (trenta) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta.

Qualora ricorrano i presupposti per beneficiare delle agevolazioni di cui al secondo comma, l'importo sarà ricalcolato secondo la procedura prevista dal Regolamento per il Servizio di acquedotto.

Il Gestore si impegna a rendersi parte attiva per verificare la possibilità di attivare un servizio di polizza assicurativa a sottoscrizione volontaria da parte dell'utente, a copertura dei maggiori consumi dovuti a perdite occulte.

Il Gestore, sulla base di quanto previsto dalla **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"** adotta appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano la gestione del rapporto contrattuale con l'utente finale.
Ovvero:

Standard specifici

a) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
b) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
c) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
d) tempo di sostituzione del misuratore;
e) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
f) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
g) tempo per l'emissione della fattura;

h) periodicità di fatturazione;
i) tempo di rettifica di fatturazione.

Standard generali

a) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

3.4.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore si impegna ad assicurare la fornitura di acqua potabile **24 (ventiquattro) ore al giorno** in ogni giorno dell'anno, salvo eventuali temporanee sospensioni per ragioni tecniche.

Il Gestore assicura la costante rispondenza dell'acqua erogata al punto di consegna in conformità alla normativa vigente in materia di acque destinate al consumo umano. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio del Gestore e previsti dalla normativa vigente.

Particolare attenzione viene inoltre posta dal Gestore alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, attraverso la gestione e la scelta ottimale degli eventuali processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

Le reti di distribuzione del Gestore sono progettate e gestite per ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di guasti o di interventi di manutenzione.

Il Gestore dispone di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità lo stato di gran parte della rete e di mantenere i parametri di esercizio entro valori prestabiliti.

In caso di lavori prolungati sulla rete di distribuzione, il Gestore attiva tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione, anche realizzando sistemi provvisori di tubazioni o autobotti, nel caso in cui i lavori riguardino numerose utenze.

Le interruzioni del servizio possono essere imputate esclusivamente a cause di forza maggiore, a guasti o a interventi programmati di manutenzione, necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi il Gestore fornisce adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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 rendesse impossibile la fornitura di acqua per oltre (**ventiquattro**) **24 ore**, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza anche mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

3.4.2 Durata massima della singola sospensione programmata

Il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

In ogni caso il tempo massimo che intercorre tra l'effettivo verificarsi di una interruzione programmata del servizio e il ripristino dello stesso non potrà essere superiore a **(otto) 8 ore**.

Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione in caso di interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico.

3.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

Il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato, lo standard specifico prevede **(quarantotto) 48 ore**.

3.4.4 Tempo minimo di preavviso per gli interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

È il tempo, misurato in ore, intercorrente 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.
In caso di interventi programmati, o qualora la natura del guasto lo consenta, la sospensione dell'erogazione è preceduta da avviso diffuso a mezzo stampa e/o a mezzo radio televisione, sito internet e/o con l'affissione di cartelli almeno (**quarantotto**) **48 ore** prima dell'interruzione, con l'indicazione della stima della durata dell'interruzione.

3.4.5 Pronto intervento

Il Gestore garantisce la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento **24 (ventiquattro) ore al giorno** per **365 (trecentosessantacinque) giorni l'anno** per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni riferite a:

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

Il Servizio di Pronto Intervento può essere contattato chiamando il Call Center al numero verde.
Alla data di stampa della presente Carta dei servizi il recapito di Pronto Intervento è 800.434431.

Entro **3 (tre) ore** dall'inizio della conversazione con l'operatore della centrale operativa è garantito l'intervento sul luogo di una squadra di tecnici del gestore.

Il Gestore, sulla base di quanto previsto dalla **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/Idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"** adotta appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano la continuità e regolarità del servizio.
Ovvero:

a) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
b) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento.

4. Capitolo 4 - INFORMAZIONI ALL'UTENZA

4.1 INFORMAZIONI

Il Gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri utenti finali, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore è tenuto a fornire pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e utente, e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

L'utente finale ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, in particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di accesso e di produzione, il cui dettaglio è fornito in appendice. Sono esclusi dal costo di accesso e di produzione i documenti contrattuali (quali contratto, regolamenti di servizio e carta dei servizi), estratto conto e quattro ultime bollette.

La tempistica prevista per la risposta alle semplici richieste scritte di informazioni è disciplinata all'art. 3.3 della presente Carta.

Per garantire all'utente finale 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:

- Call Center raggiungibile con numero verde;
- Accesso all'Ufficio Clienti;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, radio, stampa locali);
- Sito Internet www.alfasii.it;
- Opuscoli informativi;
- Campagne promozionali;
- Affissioni;
- Messaggi SMS (servizio ad adesione volontaria);
- E-mail (servizio ad adesione volontaria).

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

a. rendere disponibile a tutti gli utenti finali copia della presente Carta del servizio;
b. rendere disponibile a tutti gli utenti finali copia del Regolamento per il Servizio di acquedotto e del Regolamento per il Servizio di fognatura, contenenti le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
c. portare a conoscenza degli utenti finali le modifiche della presente Carta e del Regolamento per il Servizio di acquedotto e del Regolamento per il Servizio di fognatura;
d. attivare un servizio di consulenza per gli utenti finali, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipula del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli e tramite il Call Center;
e. effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
f. informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
g. assicurare gli utenti finali della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, sul sito internet oppure presso il Call Center, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata;

h. rendere note agli utenti finali le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Ufficio d'Ambito per eventuali usi civili non potabili dell'acqua erogata;
i. 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;
j. informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie decise sulla base della Convenzione di gestione;
k. informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami o agevolazioni tariffarie;
l. informare l'utenza circa l'andamento del servizio erogato, pubblicando sul sito internet www.alfasii.it i dati quali-quantitativi caratteristici del servizio e la Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio e fornendo comunicazioni sintetiche sul servizio nelle newsletters che accompagnano la bollettazione.

Inoltre per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli utenti finali, il Gestore si impegna a rendere disponibile alle Associazioni dei consumatori i dati caratteristici del servizio.

4.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL GESTORE

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti finali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

In base alle disposizioni in esso previste è pertanto consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore, al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima. Il trattamento dei dati da parte del Gestore non è soggetto a notificazione.

Ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 il rilascio dei dati personali è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto comporta per il Gestore l'impossibilità di stipulare un regolare contratto di fornitura e quindi di poter somministrare i servizi di cui è fornitore.

5. Capitolo 5 - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

La comprensibilità delle procedure amministrative è sottoposta a verifica periodica da parte della Direzione del Gestore. Il personale del Gestore è comunque a disposizione dell'utenza per ogni chiarimento in merito alle pratiche da espletare in relazione al rapporto di utenza.

I sistemi di elaborazione elettronica utilizzati devono consentire rapidità e correttezza nell'adempimento delle procedure e nell'effettuazione delle necessarie verifiche.

6. Capitolo 6 - LA TUTELA

6.1 LA GESTIONE DEI RECLAMI

Ogni utente ha diritto di presentare al personale del Gestore i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

Per reclamo si intende l'azione dell'utente presentata al soggetto Gestore per comunicare anomalie riscontrate rispetto al contratto di utenza sottoscritto o ai Regolamenti o alla Carta del Servizio Idrico Integrato, o più in generale, rispetto a leggi o provvedimenti amministrativi, per quanto concerne gli aspetti del rapporto tra Gestore ed Utente finale.

Sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che arrivano dagli utenti finali non allo scopo di denunciare una situazione di disagio, ma come indicazioni al soggetto Gestore per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative dell'utente) e le segnalazioni di disfunzione (comunicazioni da parte dell'utente di guasto o di cattivo funzionamento nelle apparecchiature o nel servizio, ripristinabili con procedure manutentive finali).

I reclami devono essere in forma scritta presentati dall'utente o da chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente, ai recapiti indicati al Cap. 3.2.

La risposta motivata del Gestore al reclamo da parte dell'utente finale, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo. 3.3, conterrà i requisiti minimi definiti dall'ARERA.

Il Gestore garantisce la tracciabilità dei reclami.

Annualmente il Gestore trasmette all'Ufficio d'Ambito unitamente ad altri dati le informazioni statistiche relative al numero, al tipo e al seguito dato ai reclami trattati.

6.2 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il Gestore considera strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione dei propri utenti finali. Si impegna pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati.

Il Gestore si impegna inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.

Le valutazioni vengono raccolte mediante:

a) raccolta sistematica da parte del personale del Gestore dei giudizi espressi dagli utenti finali nelle occasioni di contatto con gli stessi;
b) raccolta di reclami scritti;
c) raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee;
d) indagini periodiche di customer satisfaction su campioni significativi di utenti finali, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato;
e) incontri con i comitati dei consumatori.

Il Gestore si impegna a fornire annualmente una sintesi dei dati caratteristici raccolti.

6.3 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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 Legge n. 146/1990.

6.4 RIMBORSI – INDENNIZZI AUTOMATICI

Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri utenti finali. Per questo il Gestore ha previsto, in osservanza alla **"Deliberazione AEEGSI 23 Dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr e s.m.i. – Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSII"** che l'utente finale che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella presente Carta, 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 di cui al precedente comma, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è (a partire dal 1 gennaio 2017) crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

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

a. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause richiamate al 3.4.4 lettere a) e b);
b. nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
c. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

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

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

a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c. cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

6.4.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il gestore è tenuto ad accreditare 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di morosità, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

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".

7. Capitolo 7 – VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi abroga e sostituisce le precedenti ed entra in vigore dalla data di esecutività del provvedimento di approvazione dell'Ufficio d'Ambito.

La presente Carta del Servizio ha validità pari a quella della Convenzione per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato tra l'Ufficio d'Ambito 11 Varese e il Gestore.

La Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione normativa e della qualità richiesta dagli utenti finali.

La Carta costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con il Gestore stesso un contratto per la fornitura di servizi, e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

Le modifiche alla Carta si applicano alle utenze già in essere senza necessità di accettazione da parte degli utenti finali, fermo restando che notizia delle avvenute modifiche verrà comunicata attraverso gli strumenti informativi indicati nella stessa.

ALLEGATO A: SCHEMA RIEPILOGATIVO DEI LIVELLI DI SERVIZIO GARANTITI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
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	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
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	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		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	-	-
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	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
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	30 euro
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	95% delle singole

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			il momento in cui il medesimo viene ricevuto	prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

ALLEGATO B: DIRITTO DI ACCESSO - TARIFFE PER LA CONSULTAZIONE ED IL RILASCIO DI COPIE

TIPOLOGIA	COSTO
Regolamenti di Servizio, Carta del Servizio, Regolamenti e procedure per agevolazioni tariffarie	gratuito
Copia contratto di somministrazione	gratuito
Estratto Conto (situazione dei volumi fatturati, dei pagamenti,…)	gratuito
Ultime 4 (quattro) bollette corrispondente all'ultimo anno di somministrazione	gratuito
Spedizione via Fax o posta di documenti inerenti l'attivazione di un contratto di somministrazione o di una sua voltura	gratuito

TIPOLOGIA	COSTO
Riproduzioni formato **A4** (cm. 21 x 29,7)	€ 0,15 a pagina
Riproduzioni formato **A3** (cm. 42 x 29,7)	€ 0,25 a pagina
Formati maggiori eseguiti presso ditte private (xerocopie di disegni, planimetrie, ecc.)	Costo fatturato + € 0,50 per ogni copia
Riproduzione su **CD ROM/DVD**	€ 2,00
Costi di ricerca e visura	€ 8,00
Per la spedizione via fax il costo è fisso per ogni pagina in formato A4	€ 0,50 a pagina
Per la spedizione postale si applicano le tariffe in vigore stabilite da Poste Italiane S.p.A.. Nel caso si necessiti di invio mediante corriere si richiederà il solo pagamento delle somme dallo stesso richieste all'Ente.	