



## ***CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO***

**AURI**  
**Autorità Umbra Rifiuti e Idrico**

<b>Rev.</b>		
<b>Data</b>		
<b>Rif.</b>		

# SOMMARIO

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ASPETTI GENERALI .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Il soggetto Gestore .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Principi fondamentali.....</b>	<b>6</b>
2.2.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....</i>	6
2.2.2 <i>Continuità.....</i>	6
2.2.3 <i>Partecipazione .....</i>	7
2.2.4 <i>Cortesia.....</i>	7
2.2.5 <i>Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....</i>	7
2.2.6 <i>Efficacia ed Efficienza.....</i>	7
2.2.7 <i>Qualità e sicurezza .....</i>	7
2.2.8 <i>Sostenibilità uso risorsa idrica .....</i>	7
<b>3. DEFINIZIONI.....</b>	<b>8</b>
<b>4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1 Livelli minimi di servizio.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 Servizi di controllo di qualità .....</b>	<b>14</b>
<b>4.3 Avvio / cessazione del rapporto contrattuale .....</b>	<b>14</b>
4.3.1 <i>Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori e validità del preventivo .....</i>	14
4.3.2 <i>Preventivi standardizzabili .....</i>	15
4.3.3 <i>Tempi di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura .....</i>	15
4.3.4 <i>Tempi di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici (esclusi nuovi allacci) 16</i>	16
4.3.5 <i>Tempi di esecuzione nuovo allacciamento all'acquedotto e alla fognatura .....</i>	17
4.3.6 <i>Tempi di esecuzione dei lavori semplici e complessi (esclusi nuovi allacci).....</i>	17
4.3.7 <i>Tempi di attivazione di nuova fornitura.....</i>	18
4.3.8 <i>Modalità e tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro nella fornitura. ....</i>	18
4.3.9 <i>Modalità e tempi di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</i>	19
4.3.10 <i>Modalità e tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente .....</i>	19
4.3.11 <i>Modalità per la richiesta di voltura.....</i>	20
4.3.12 <i>Voltura a titolo gratuito .....</i>	21
4.3.13 <i>Tempi di esecuzione voltura.....</i>	21
<b>4.4 Accessibilità al servizio.....</b>	<b>22</b>
4.4.1 <i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato .....</i>	22
4.4.2 <i>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato .....</i>	22
4.4.3 <i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati .....</i>	22
4.4.4 <i>Sportello fisico provinciale .....</i>	23
4.4.5 <i>Punti di Assistenza al cliente o Punti di Facilitazione Digitale.....</i>	24
4.4.6 <i>Tempi di attesa allo sportello fisico provinciale .....</i>	24
4.4.7 <i>Facilitazioni per utenze particolari .....</i>	24
4.4.8 <i>Sportello on line (pratiche via telematica): obblighi e contenuti minimi .....</i>	24
4.4.9 <i>Svolgimento di pratiche e servizio informazioni per via telefonica .....</i>	25
4.4.10 <i>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico .....</i>	26
4.4.11 <i>Accessibilità al servizio telefonico .....</i>	26
4.4.12 <i>Livello del servizio telefonico.....</i>	26
4.4.13 <i>Tempi di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni. ....</i>	27
4.4.14 <i>Rettifiche di fatturazione.....</i>	27
4.4.15 <i>Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione.....</i>	27
4.4.16 <i>Tempi di risposta motivata ai reclami scritti .....</i>	28
4.4.17 <i>Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione .....</i>	28
4.4.18 <i>Procedura di presentazione dei reclami scritti .....</i>	29
<b>4.5 Gestione del rapporto contrattuale .....</b>	<b>30</b>

4.5.1	Fatturazione e lettura dei contatori .....	30
4.5.2	Tempo per l'emissione della fattura .....	31
4.5.3	Periodicità di fatturazione .....	32
4.5.4	Modalità e strumenti di pagamento .....	32
4.5.5	Rateizzazione .....	33
4.5.6	Tempo di intervento per la verifica del misuratore.....	33
4.5.7	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore.....	34
4.5.8	Sostituzione del misuratore .....	34
4.5.9	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione .....	35
4.5.10	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione .....	35
4.5.11	Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni .....	35
4.5.12	Monitoraggio e controllo dei consumi.....	36
4.5.13	Morosità.....	36
<b>4.6</b>	<b>Continuità del servizio.....</b>	<b>37</b>
4.6.1	Continuità del servizio.....	37
4.6.2	Servizio sostitutivo di emergenza (indicatore S2 di cui all'art. 3 della deliberazione 917/2017 ARERA) .....	37
4.6.3	Tempo di preavviso per interventi programmati con sospensione del servizio (indicatore S3 di cui all'art. 3 della deliberazione 917/2017 ARERA).....	37
4.6.4	Durata massima delle sospensioni programmate (indicatore S1 di cui all'art. 3 della deliberazione 917/2017 ARERA).....	37
4.6.5	Crisi idrica .....	38
4.6.6	Pronto intervento .....	38
4.6.7	Tempi di primo intervento in situazioni di pericolo.....	38
<b>5.</b>	<b>INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....</b>	<b>39</b>
5.1	Accesso all'informazione .....	39
5.2	Informazioni.....	40
5.3	Accesso agli atti/documenti amministrativi .....	41
<b>6.</b>	<b>TRATTAMENTO DEI DATI .....</b>	<b>41</b>
<b>7.</b>	<b>LA TUTELA DELL'UTENTE .....</b>	<b>42</b>
7.1	Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.....	43
7.2	Indennizzi all'Utente.....	43
7.2.1	Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità .....	45
7.2.2	Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico .....	45
7.3	Relazione con le Associazioni dei Consumatori .....	46
7.4	Ulteriori strumenti di tutela .....	46
<b>8.</b>	<b>VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....</b>	<b>46</b>
<b>9.</b>	<b>CONTROVERSIE .....</b>	<b>46</b>
<b>10.</b>	<b>VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....</b>	<b>47</b>

## INDICE DELLE TABELLE E DELLE FIGURE

Tabella 1 Punti di Assistenza .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Tabella 2 Standard specifici ed indennizzi .....	48
Tabella 3 Standard generali .....	50

## 1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata da Umbra Acque S.p.A. in data \_\_\_\_\_ in conformità al D.P.C.M. del 29/04/1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L. n. 244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013, nonché dei contenuti dettati dall'Aeegsi (oggi ARERA) con deliberazione 655/20157R/IDR in tema di qualità contrattuale e con deliberazione 27/12/2017 n. 917/2017/R/IDR in tema di qualità tecnica.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico (oggi ARERA) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestori del S.I.I.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.

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

- riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di Umbra Acque S.p.A., quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli utenti e per le relative risposte da parte di Umbra Acque S.p.A.;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese da Umbra Acque S.p.A. alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, Umbra Acque S.p.A. informerà gli utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dalle Autorità competenti, secondo le modalità riportate al paragrafo 5 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione ad Umbra Acque S.p.A.

La Carta verrà consegnata a tutti gli utenti che ne faranno richiesta e comunque sarà consegnata al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà quindi

essere richiesta altresì per iscritto o telefonicamente, agli uffici di Umbra Acque S.p.A. riportati in allegato e comunque consultabili dal sito [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com). Potrà inoltre essere scaricata dall'indicato sito di Umbra Acque S.p.A. e dal sito dell'AURI Umbria ([www.auriumbria.it](http://www.auriumbria.it)).

L'approvazione e le successive modifiche della Carta saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

La Carta è soggetta a revisione periodica ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti.

## **2. ASPETTI GENERALI**

### **2.1 Il soggetto Gestore**

Umbra Acque S.p.A. è un'azienda il cui capitale sociale è distribuito per il 60% tra soggetti pubblici e per il 40% tra soggetti privati (ACEA S.p.A.). Umbra Acque S.p.A. gestisce dal 5 marzo 2003, in virtù di una concessione di 25 anni, il servizio idrico integrato sul territorio degli ATI 1 e ATI 2 dell'Umbria di seguito indicati.

L'ATI 1 comprende il territorio dei seguenti 14 Comuni: Città di Castello, Citerna, Costacciaro, Fossato di Vico, Gualdo Tadino, Gubbio, Lisciano Niccone, Monte Santa Maria Tiberina, Montone, Pietralunga, San Giustino, Scheggia-Pascelupo, Sigillo, Umbertide.

L'ATI 2 comprende il territorio dei seguenti 24 Comuni: Assisi, Bastia Umbra, Bettona, Cannara, Castiglione del Lago, Città della Pieve, Collazzone, Corciano, Deruta, Fratta Todina, Torgiano, Tuoro sul Trasimeno, Magione, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, Paciano, Panicale, Passignano Sul Trasimeno, Perugia, Piegaro, San Venanzo, Todi e Valfabbrica.

Nei 38 Comuni degli Ambiti Territoriali Integrati n° 1 e n. 2 dell'Umbria, che coprono una superficie di circa 4.300 chilometri quadrati, Umbra Acque S.p.A. fornisce il servizio idrico integrato ad una popolazione di 500.000 abitanti circa, pari a circa 230.000 utenze.

### **2.2 Principi fondamentali**

Umbra Acque S.p.A. basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

#### *2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Umbra Acque S.p.A. si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Umbra Acque S.p.A. si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

#### *2.2.2 Continuità*

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

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

### *2.2.3 Partecipazione*

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

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

Umbra Acque S.p.A. acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

### *2.2.4 Cortesia*

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

I dipendenti di Umbra Acque S.p.A. sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### *2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*

Umbra Acque S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

### *2.2.6 Efficacia ed Efficienza*

Umbra Acque S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

### *2.2.7 Qualità e sicurezza*

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente nel rispetto delle norme legislative.

### *2.2.8 Sostenibilità uso risorsa idrica*

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

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

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo ovvero il momento in cui il richiedente effettua il pagamento e il Gestore riceve la documentazione richiesta;
- **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. Può avere lunghezza massima di 20 metri.
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura dell'Utente alla pubblica fognatura. Può avere lunghezza massima di 20 metri;
- **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 o AEEGSI** (oggi ARERA) è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/1995;
- **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;
- **causa di forza maggiore** ovvero atti e fatti, imprevedibili ed imprevedibili non imputabili al Gestore tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

- **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:
  - a) 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;
  - b) 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;
  - c) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
  - a) 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;
  - b) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - c) 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'EGA e 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 che svolge le funzioni di Autorità di Ambito Territoriale Ottimale previste dal vigente Codice

Ambientale (D.Lgs. n. 152/2006 (e ss.mm.ii.) sui territori degli ATI 1 e ATI 2 dell'Umbria;

- **fognatura** è l'insieme delle condotte per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, eventualmente le acque 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. Per gli ambiti ATI 1 e ATI 2 dell'Umbria il Gestore è Umbra Acque S.p.A.;
- **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;
- **impianto privato, sia per l'acquedotto che per la fognatura**, è la parte della tubazione e relativi accessori insistente nella proprietà privata;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente finale;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **perfezionamento del contratto** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al Gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi esclusi i casi in cui questi siano addebitati sulla prima bolletta;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **punto di assistenza al cliente** è l'ufficio periferico presso il quale il Gestore indirizza ed assiste i clienti nella richiesta di informazioni e di prestazioni sui canali di contatto. Tali uffici non sono soggetti agli obblighi di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR e garantiscono orari di apertura stabiliti dall'EGA;
- **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 di norma installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario dell'Utente si collega alle infrastrutture pubbliche di collettamento reflui;
- **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;

- **RQTI** è il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica 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;
- **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; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;
- **sportello fisico provinciale** 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;
- **TIMSII** è il testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale emanato da AEEGSI;
- **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;
- **utenti deboli** sono gli utenti che versano in condizioni socio economiche disagiate come definite dall'apposito regolamento;
- **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

#### 4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del Servizio stabilisce gli standard specifici e generali che si riferiscono ai tempi caratteristici e alle fasi del rapporto contrattuale con l'utenza e più precisamente:

- Avvio / Cessazione del rapporto contrattuale;

- Accessibilità al servizio;
- Gestione del rapporto contrattuale;
- Continuità del servizio con particolare riferimento agli *standard specifici* di cui al Titolo 2 della Deliberazione 917/2017 dell'ARERA.

Fermo restando quanto previsto dalla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR, in particolare all'art. 75, i tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente, di cui il Gestore terrà idonea registrazione.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

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

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### **4.1 Livelli minimi di servizio**

Inoltre, come previsto dal DPCM 4 marzo 1996, il Gestore si impegna ad assicurare alle utenze domestiche i seguenti livelli minimi di servizio:

- a) dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri per abitante al giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
- b) una portata erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa con carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 metri, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per le quali viene indicata la quota minima piezometrica che il Gestore è in grado di assicurare al punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, eventuali sollevamenti saranno a carico degli utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 metri salvo indicazione diversa stabilita in sede di Contratto d'utenza; eventuali riduzioni di pressione saranno a carico degli utenti.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

## 4.2 Servizi di controllo di qualità

Il Gestore assicura un servizio di controllo della qualità dell'acqua potabile distribuita e dell'acqua di scarico trattata, impegnandosi ad assicurare il rispetto di tutte le norme e leggi vigenti in materia di acqua potabili.

In particolare, il Gestore garantisce i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita, mediante prelievi ed analisi di laboratorio, tali da garantire al punto di consegna dell'Utente il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti agli impianti di depurazione nonché delle acque trattate con la depurazione stessa attraverso prelievi e analisi di laboratorio;
- trattamento di disinfezione relativo all'acqua distribuita in rete in termini conformi alle normative vigenti

Il Gestore garantisce altresì un servizio di pulizia e scarico condotte per limitare possibili fenomeni di colorazione o torbidità dell'acqua distribuita. Un corretto rapporto di partecipazione richiede che fenomeni di questa natura siano segnalati tempestivamente dall'Utente al fine di consentire l'intervento del Gestore.

## 4.3 Avvio / cessazione del rapporto contrattuale

ALLACCIAMENTI E LAVORI - PREVENTIVAZIONE

### 4.3.1 *Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori e validità del preventivo*

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo deve contenere:

- a. il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b. il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c. i dati identificativi del richiedente;
- d. il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e. la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;

- f. la data di invio del preventivo al richiedente;
- g. la tipologia d'uso;
- h. l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i. l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto,
- j. l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k. la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l. l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m. la durata di validità del preventivo (non inferiore a tre mesi). L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta). Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore;
- n. il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

#### 4.3.2 *Preventivi standardizzabili*

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

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

#### 4.3.3 *Tempi di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura*

Il tempo di preventivazione per l'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria) e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Di norma il preventivo richiede il sopralluogo.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici e fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo da parte del Gestore.

Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice, che contemplano prestazioni standard, oppure complesse, ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard

(misure di pressione, modellazioni reti, etc.). All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio previsto.

Gli standard previsti per questo indicatore sono:

<b>Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
<b>Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
<b>Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo</b>	<b>20 gg lavorativi</b>
<b>Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo</b>	<b>20 gg lavorativi</b>

Per lunghezze superiori ai 20 metri e fino ad una lunghezza massima di 70 metri, non si applicano gli standard indicati nella tabella precedente ed il tempo massimo previsto per l'emissione del preventivo è comunicato all'Utente di volta in volta.

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei casi in cui:

- a. il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento posticipato);
- b. sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

#### *4.3.4 Tempi di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici (esclusi nuovi allacci)*

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo. Di norma il preventivo richiede il sopralluogo

Per questo indicatore sono previsti i seguenti standard:

<b>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
<b>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo</b>	<b>20 gg lavorativi</b>

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei casi in cui:

- a. il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento posticipato);
- b. sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

ALLACCIAMENTI E LAVORI - ESECUZIONE

#### 4.3.5 Tempi di esecuzione nuovo allacciamento all'acquedotto e alla fognatura

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria è il tempo intercorrente fra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale (che si perfeziona attraverso il pagamento dello stesso, la ricezione del preventivo firmato per accettazione e la ricezione dei documenti richiesti nel preventivo) 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.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e/o fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Gli standard per questo indicatore sono i seguenti:

Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	15 gg lavorativi
Tempo di esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici	20 gg lavorativi
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	30 gg lavorativi
Tempo di esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	30 gg lavorativi

Per lunghezze superiori ai 20 metri e fino ad una lunghezza massima di 70 metri, non si applicano gli standard indicati nella tabella precedente ed il tempo massimo previsto per l'esecuzione dell'allaccio idrico e/o fognario è comunicato all'Utente di volta in volta.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro **30 giorni** lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro **5 giorni** lavorativi successivi a tale richiesta.

#### 4.3.6 Tempi di esecuzione dei lavori semplici e complessi (esclusi nuovi allacci)

Il tempo di esecuzione dei lavori (esclusi nuovi allacci) è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice o un lavoro complesso.

<b>Tempo di esecuzione di lavori semplici</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
<b>Tempo di esecuzione di lavori complessi</b>	<b>30 gg lavorativi</b>

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro **30 giorni** lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro **5 giorni** lavorativi successivi a tale richiesta.

#### ATTIVAZIONE FORNITURA

##### *4.3.7 Tempi di attivazione di nuova fornitura.*

Il tempo di attivazione di nuova fornitura è il tempo intercorrente fra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore. Lo standard previsto per questo indicatore è il seguente:

<b>Tempo di attivazione della fornitura</b>	<b>5 gg lavorativi</b>
---	------------------------

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, oppure tramite il sito internet [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

##### *4.3.8 Modalità e tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro nella fornitura.*

È il tempo intercorrente fra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'Utente.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

<b>Tempo di riattivazione e/o subentro della fornitura senza modifica porta misuratore</b>	<b>5 gg lavorativi</b>
<b>Tempo di riattivazione e/o subentro della fornitura con modifica portata misuratore</b>	<b>10 gg lavorativi</b>

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente paragrafo 4.3.7, al Gestore rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente finale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

#### *4.3.9 Modalità e tempi di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità*

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

<b>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</b>	<b>2 gg feriali</b>
--	---------------------

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico: servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di pagamento, posta elettronica, fax, posta, tramite lo sportello fisico provinciale e/o i punti di assistenza al cliente presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

#### *4.3.10 Modalità e tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente*

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

Lo standard previsto per questo indicatore è il seguente:

<b>Tempo di disattivazione fornitura su richiesta dell'Utente</b>	<b>7 gg lavorativi</b>
---	------------------------

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso lo sportello fisico provinciale e/o i punti di assistenza al cliente aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione, indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

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

## VOLTURAZIONE

### *4.3.11 Modalità per la richiesta di voltura*

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47, convertito con modificazioni dalla Legge 23 maggio 2014, n. 80 (in G.U. 27/05/2014, n. 121).

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore provvederà ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, (al fine di contenere la morosità, di limitare azioni elusive e nell'interesse degli utenti finali in buona fede) il Gestore ha facoltà di:

- a. richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, che attesti l'estraneità al precedente debito;

- b. non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore 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.

#### 4.3.12 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a. presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b. all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso, il Gestore:

- a. provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui al paragrafo seguente 4.3.13;
- b. invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c. attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'imposta di bollo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

#### 4.3.13 Tempi di esecuzione voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente finale e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore. Per questo indicatore è previsto il seguente standard:

<b>Tempo di esecuzione voltura</b>	<b>5 gg lavorativi</b>
------------------------------------	------------------------

Nei casi in cui 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, qualora il Gestore eserciti le facoltà indicate al paragrafo 4.3.11 ai punti a) e b), il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a. dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito;
- b. dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

## 4.4 Accessibilità al servizio

### APPUNTAMENTI

Il Gestore, ove richiesto dall'Utente ovvero ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'Utente o un suo delegato. In questo caso il Gestore fissa l'ora d'inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'Utente.

#### 4.4.1 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato (compreso quello per la richiesta di verifica del contatore o della misura della pressione) è associato uno standard generale.

<b>Tempo per l'appuntamento concordato</b>	<b>7 gg lavorativi</b>
<b>Tempo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore e del livello di pressione</b>	<b>10 gg lavorativi</b>

Nel calcolo dello standard si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo stabilito per la verifica del misuratore.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### 4.4.2 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore.

<b>Preavviso minimo disdetta appuntamento</b>	<b>24 ore</b>
---	---------------

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

#### 4.4.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un

intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

<b>Fascia puntualità appuntamento</b>	<b>3 ore</b>
---------------------------------------	--------------

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

Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

SPORTELLI FISICI

#### *4.4.4 Sportello fisico provinciale*

Gli Utenti del servizio hanno a disposizione uno sportello fisico provinciale sito in Strada S. Lucia 1/Ter - Perugia.

Presso lo sportello i clienti possono richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, presentare reclami, apprezzamenti e suggerimenti.

Nello sportello fisico provinciale vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richieste di appuntamenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- richiesta allacciamenti ed esecuzione di lavori;
- richiesta attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- stipula e risoluzione dei contratti di utenza;
- disdetta dei contratti di utenza;
- inoltro reclami;
- richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

Lo sportello di Perugia osserverà l'orario previsto a sensi della RQSII di **44 h settimanali**, sabato compreso; gli orari di apertura sono pubblicati sul sito internet della Società [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

Sullo stesso sito internet sono inoltre reperibili ulteriori notizie utili, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, per richieste di informazione e/o per altre esigenze di contatto e altro ancora.

#### 4.4.5 *Punti di Assistenza al cliente o Punti di Facilitazione Digitale*

Nel territorio d'Ambito sono temporaneamente disponibili dei "Punti di Assistenza al cliente" per poter indirizzare ed assistere i clienti nella richiesta di informazioni e prestazioni sui diversi canali di contatti (non soggetti, quindi, agli obblighi e ai livelli di servizio di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR).

I giorni, gli orari di apertura e le ubicazioni dei Punti di Assistenza sono pubblicati sul sito internet della Società [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

I Punti di Assistenza saranno destinati ad attività di facilitazione digitale per l'Utente finale. Questo per avvicinare in maniera più agevole l'utenza ai nuovi strumenti tecnologici Web e App aumentandone quindi la propensione all'utilizzo e quindi, indirettamente usufruire dei benefici derivanti da queste tecnologie.

#### 4.4.6 *Tempi di attesa allo sportello fisico provinciale*

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore. Gli standard generali per questo indicatore sono i seguenti:

<b>Tempo medio di attesa agli sportelli</b>	<b>20 min.</b>
<b>Tempo massimo di attesa agli sportelli (in momenti di elevato afflusso)</b>	<b>60 min.</b>

#### 4.4.7 *Facilitazioni per utenze particolari*

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

Il Gestore concorda con le principali associazioni di anziani e disabili le forme di agevolazione di accesso al servizio.

#### SPORTELLI ON LINE

#### 4.4.8 *Sportello on line (pratiche via telematica): obblighi e contenuti minimi*

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale il sito internet [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) attraverso il quale pubblica: la Carta dei Servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore.

Il sito internet consente altresì all'Utente finale di accedere ad uno sportello on line attraverso il quale è possibile, previa registrazione:

- consultare il proprio profilo, l'estratto conto e lo stato dei pagamenti, il dettaglio della fornitura, le letture dei contatori, i consumi e lo stato di avanzamento delle richieste;
- inoltrare 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;
- effettuare l'autolettura del contatore;
- effettuare pagamenti on line con carta di credito.

Al fine di aumentare l'utilizzo e quindi i benefici per gli utenti finali dello sportello on line, il Gestore si attiverà in attività di promozione per divulgarne la conoscenza e per assistere il cliente nelle modalità di utilizzo.

## SERVIZI TELEFONICI

### *4.4.9 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni per via telefonica*

Agli utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti 800.00.55.43 da rete fissa e 075.501.43.01 da rete mobile a pagamento, oltre che per iscritto, via e -mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o via fax al numero 075-5014333, le seguenti pratiche:

- attivazione fornitura;
- disattivazione fornitura;
- voltura contratto;
- subentro erede;
- richiesta attivazione domiciliazione bancaria;
- richiesta variazione tariffa;
- richiesta agevolazioni utenze disagiate;
- variazioni dati anagrafici;
- esenzione tariffa fognatura e/o depurazione;
- denuncia prelievi idrici da fonti diverse dal pubblico acquedotto es. pozzi);
- comunicazioni di autolettura dei contatori;
- istanze di reclami;

- richieste di verifiche pressione e funzionamento del misuratore;
- proposte ed osservazioni di miglioramento del servizio

Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:

- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il codice personale.

Gli operatori Call Center garantiscono un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza per un numero minimo settimanale di **35 ore**. Gli orari di servizio del Call Center sono pubblicati sul sito internet della Società [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

#### 4.4.10 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo medio di attesa al telefono rappresenta il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Il Gestore dispone di appositi rilevatori automatici.

<b>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico</b>	<b>240 secondi</b>
---	--------------------

#### 4.4.11 Accessibilità al servizio telefonico

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico è pari al rapporto mensile tra l'unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100.

<b>Accessibilità al servizio telefonico</b>	<b>&gt; 90%</b>
---	-----------------

#### 4.4.12 Livello del servizio telefonico

L'indicatore livello di servizio è pari al rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

<b>Livello del servizio telefonico</b>	<b>≥ 80%</b>
--	--------------

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE FATTURAZIONE

#### 4.4.13 Tempi di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta all'Utente da parte del Gestore. Lo standard per questo indicatore è il seguente:

<b>Tempo di risposta motivata alle richieste scritte d'informazioni</b>	<b>30 gg lavorativi</b>
---	-------------------------

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte d'informazioni ai seguenti canali.

- postale – protocollo aziendale presso la sede legale di Via G Benucci n. 162 – 06135 Perugia;
- fax nr. 075-50.14.333;
- e – mail [altuoservizio@umbraacque.com](mailto:altuoservizio@umbraacque.com);
- Attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito Internet aziendale

#### 4.4.14 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'Utente oppure effettuare opportune verifiche.

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

<b>Tempo di rettifica fatturazione</b>	<b>60 gg lavorativi</b>
--	-------------------------

#### 4.4.15 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

<b>Tempo di risposta a richiesta scritta di rettifica fatturazione</b>	<b>30 gg lavorativi</b>
--	-------------------------

#### 4.4.16 Tempi di risposta motivata ai reclami scritti

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta all'Utente finale da parte del Gestore. Lo standard per questo indicatore è il seguente:

<b>Tempo di risposta ai reclami scritti</b>	<b>30 gg lavorativi</b>
---	-------------------------

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore (sportello, Call Center, posta elettronica, indirizzo postale) con i mezzi più congeniali all'Utente:

- comunicazione scritta a mezzo posta all'indirizzo di cui al punto precedente o mezzo fax al n. 075-50.14.333;
- posta elettronica (ordinaria [altuoservizio@umbraacque.com](mailto:altuoservizio@umbraacque.com) o PEC [umbraacque@pec.umbraacque.com](mailto:umbraacque@pec.umbraacque.com))
- attraverso lo Sportello Web on line presente sul sito aziendale;

Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente.

L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore e disponibile sul sito internet e presso lo sportello provinciale, oppure fornendo almeno i seguenti dati:

- nome e cognome;
- codice di identificazione utenza
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico a cui inviare la risposta scritta;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- motivo del reclamo.

#### 4.4.17 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

1. il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

2. l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere altresì riportati:

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

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al punto 1 e 2 del presente paragrafo, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a. la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c. la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d. nel caso in cui l'Utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e. l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi come riportati al punto b) del paragrafo 4.4.18 seguente.

#### *4.4.18 Procedura di presentazione dei reclami scritti*

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo.

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

Ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a. il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b. i dati identificativi dell'Utente finale:
  - i. il nome ed il cognome;
  - ii. l'indirizzo postale o telematico;
  - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - iv. il codice Utente;
  - v. l'indirizzo di fornitura;
- c. un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare per la fatturazione;
- d. un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo suddetto, 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:

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

## **4.5 Gestione del rapporto contrattuale**

### FATTURAZIONE E PAGAMENTI

#### *4.5.1 Fatturazione e lettura dei contatori*

In ogni anno il Gestore, ai sensi di quanto previsto con Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR in tema di Regolazione del servizio di misura nell'ambito del SII (TIMSII), a

partire dal 01/01/2017 effettua con i propri incaricati i seguenti tentativi di raccolta della lettura dei contatori presso gli utenti finali:

<b>consumi medi annui fino a 3.000 mc</b>	<b>n. 2 tentativi di raccolta l'anno</b>
<b>consumi medi annui superiori a 3.000 mc</b>	<b>n. 3 tentativi di raccolta l'anno</b>

Il Gestore garantisce, inoltre, il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra i tentativi consecutivi di raccolta della lettura dei contatori effettuati per uno stesso Utente finale:

<b>n. 2 tentativi di raccolta l'anno</b>	<b>150 giorni solari</b>
<b>n. 3 tentativi di raccolta l'anno</b>	<b>90 giorni solari</b>

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- direttamente al Numero Verde Clienti 800-00.55.43 (è necessario disporre del codice di servizio riportato in fattura e della lettura del contatore);
- attraverso il sito internet con accesso allo sportello on line;
- direttamente consegnando la cartolina per l'autolettura presso lo sportello provinciale;
- attraverso l'invio di SMS.

Si rimanda integralmente alle disposizioni contenute nel Testo Integrato per la regolazione del servizio di Misura nell'ambito del SII (TIMSII), adottato con la Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

#### *4.5.2 Tempo per l'emissione della fattura*

E' il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Tale standard deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

<b>Tempo emissione fattura</b>	<b>45 gg solari</b>
--------------------------------	---------------------

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

#### 4.5.3 Periodicità di fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità oppure, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso attribuita all'Utente finale dal Gestore. Il numero minimo di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

<b>BOLLETTAZIONE</b>	<b>CONSUMI (mc)</b>
<b>2 bollette/anno</b>	<b>≤ 100 mc</b>
<b>3 bollette/anno</b>	<b>101 mc ≤ consumi ≤ 1.000 mc</b>
<b>4 bollette/anno</b>	<b>1.001 mc ≤ consumi ≤ 3.000 mc</b>
<b>6 bollette/anno</b>	<b>≥ 3.001 mc</b>

Rimane facoltà del Gestore quella di effettuare la fatturazione con periodicità maggiore.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

#### 4.5.4 Modalità e strumenti di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti mediante:

- domiciliazione bancaria o postale;
- bollettino postale;
- contanti;
- carte di credito;
- carte di debito del circuito Maestro, carte Postamat e Postepay;
- carte prepagate VISA e Mastercard;
- carte PagoBancomat.

I pagamenti possono essere effettuati attraverso i punti abilitati (uffici postali, altri soggetti convenzionati), indicati in dettaglio sul sito internet [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) ed in bolletta.

Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'Utente sosterrà solamente il medesimo costo senza maggiorazioni da parte del Gestore.

Il Gestore prevede almeno un canale di pagamento gratuito. Tale canale sarà indicato sul sito [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) ed in bolletta.

#### 4.5.5 Rateizzazione

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

Qualora sussistano tali condizioni, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

#### VERIFICA MISURATORE

##### 4.5.6 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore. Lo standard per questo indicatore è il seguente:

<b>Tempo di verifica del misuratore</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
---	-------------------------

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, si rende necessario per l'Utente concordare entro 10 gg lavorativi un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, applicando quanto previsto dal precedente articolo 4.4.1. È comunque facoltà dell'Utente finale richiedere che la verifica sia eseguita in contraddittorio, ossia in sua presenza.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *on line*.

La verifica del contatore potrà essere eseguita in loco presso il sito ove è ubicata l'utenza o in laboratorio. In questo secondo caso il Gestore provvederà a rimuovere e sostituire il contatore da sottoporre a verifica.

L'Utente finale può richiedere alla CCIAA controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del Decreto MISE 93/2017. I costi previsti dalla CCIAA del controllo in contraddittorio in caso di esito positivo saranno a carico dell'Utente finale richiedente.

#### 4.5.7 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Per questo indicatore sono stabiliti in seguenti standard:

<b>Tempo per la comunicazione esito verifica in loco</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
<b>Tempo per la comunicazione esito verifica in laboratorio</b>	<b>30 gg lavorativi</b>

Sono escluse dal rispetto degli standard di cui sopra, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del Decreto MISE n. 155/2013.

#### 4.5.8 Sostituzione del misuratore

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

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

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

<b>Tempo di sostituzione del misuratore a seguito di verifica</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
---	-------------------------

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore indicherà un appuntamento preciso, con data e ora, da concordare entro **7 giorni** lavorativi dalla richiesta. Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro **5 giorni** dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi dei consumi medi degli ultimi due anni o ancora dei consumi medi dell'ultimo anno o infine 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.

#### VERIFICA LIVELLI DI PRESSIONE

##### 4.5.9 *Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione*

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

<b>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
---	-------------------------

È facoltà dell'Utente finale richiedere che la verifica sia eseguita in contraddittorio, ossia in sua presenza.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sulla scorta di quanto previsto nel Regolamento d'utenza e riportato sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

##### 4.5.10 *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione*

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.

<b>Tempo di comunicazione dell'esito della del livello di pressione</b>	<b>10 gg lavorativi</b>
---	-------------------------

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

##### 4.5.11 *Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni*

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali a propria disposizione. Lo stesso dicasi per ogni variazione delle stesse, le quali saranno riportate nella prima bolletta utile.

#### 4.5.12 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del contatore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedirne la lettura.

In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti 800.250.445 (24 ore su 24).

Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente anche di rilevare eventuali rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

Il Gestore nel caso rilevasse consumi anomali provvederà a darne comunicazione all'Utente finale in bolletta e/o con comunicazione scritta affinché l'Utente stesso possa verificare se è in corso una perdita e provvedere alla sua riparazione.

In caso di perdita occulta l'Utente finale potrà richiedere l'agevolazione prevista dal vigente Regolamento di Gestione secondo le modalità e con la modulistica pubblicate sul sito [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

#### 4.5.13 Morosità

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.

Decorso i tempi previsti per il pagamento, quindi in caso di morosità, il Gestore procede con l'invio, tramite raccomandata A.R. o a mezzo PEC, di un preavviso di sospensione non inferiore a **20 giorni** con specifica della fattura non pagata. Precedentemente all'invio della comunicazione di costituzione in mora, il Gestore avrà comunque facoltà di sollecitare bonariamente il pagamento delle fatture scadute (sms, mail, phone collection).

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di porre in atto i mezzi di limitazione della portata, comunicata per iscritto all'Utente.

In caso di mancato pagamento, decorso il termine fissato nella PEC o nella raccomandata A.R. di preavviso, si procederà alla sospensione della fornitura, senza ulteriori comunicazioni. A seguito della sospensione, l'Utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto.

All'Utente finale non sarà sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

Per la riattivazione della fornitura, l'Utente dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento attraverso uno dei seguenti canali a scelta:

- presso lo sportello provinciale;
- trasmettendone copia via fax al numero 075-50.14.321;
- trasmettendone copia mezzo posta elettronica all'indirizzo e – mail [creditoriattivazioni@umbraacque.com](mailto:creditoriattivazioni@umbraacque.com) o PEC [umbraacque@pec.umbraacque.com](mailto:umbraacque@pec.umbraacque.com);

La riattivazione della fornitura sospesa per morosità avviene, a partire dalla presa visione della ricevuta dell'avvenuto pagamento, entro **2 giorni** feriali, salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno successivo.

Qualora non fosse tecnicamente possibile procedere alla sospensione della fornitura, il Gestore darà corso alle usuali procedure per il recupero del credito, tra le quali la richiesta di emissione del decreto ingiuntivo.

## **4.6 Continuità del servizio**

### *4.6.1 Continuità del servizio*

Il Gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.

Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il Gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Il Gestore in caso di interruzioni si impegna a fornire, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'Utente.

### *4.6.2 Servizio sostitutivo di emergenza (indicatore S2 di cui all'art. 3 della deliberazione 917/2017 ARERA)*

In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle **48 ore**, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

### *4.6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati con sospensione del servizio (indicatore S3 di cui all'art. 3 della deliberazione 917/2017 ARERA)*

Il Gestore provvede, con un periodo di preavviso non inferiore a **48 ore** di anticipo, ad avvisare gli Utenti interessati alla sospensione.

In base alla natura dei lavori, al territorio interessato ed alla natura dell'Utenza servita, le modalità di preavviso sono differenti (diretto agli Utenti, affissioni, volantini, avvisi da automezzi muniti di altoparlanti, mezzi stampa, radio ed emittenti televisive locali).

### *4.6.4 Durata massima delle sospensioni programmate (indicatore S1 di cui all'art. 3 della deliberazione 917/2017 ARERA)*

La durata massima delle sospensioni programmate della fornitura, è pari a **24 ore**.

#### 4.6.5 Crisi idrica

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

Il Gestore si impegna altresì a realizzare azioni di contenimento delle perdite di rete e in generale di efficientamento della rete nello spirito della tutela e salvaguardia della risorsa idrica e in coerenza con le politiche sul suo uso sostenibile raccomandate all'utenza.

#### 4.6.6 Pronto intervento

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde 800-25.04.45.

Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Lo standard per questo indicatore è:

<b>Tempo di risposta alle chiamate di pronto intervento</b>	<b>120 secondi</b>
---	--------------------

#### 4.6.7 Tempi di primo intervento in situazioni di pericolo

In caso di situazioni di pericolo, il Gestore si impegna ad intervenire entro il seguente intervallo di tempo, calcolato a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento. Per questo indicatore lo standard è:

<b>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</b>	<b>3 ore</b>
--	--------------

Sono considerate situazioni di pericolo eventi di rilevanza legati a:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo prima del punto di consegna, qualora su sede stradale e/o aree pedonali e/o ciclabili;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita – in caso di assenza di autoclave/serbatoio di accumulo privato o prima degli stessi – quali:
  - o cattivo odore e/o sapore su acqua fredda riconducibile a fogna/scarico e/o solventi;
  - o acqua torbida/colorata con presenza forte e/o intensa di materiale in sospensione;
- guasto o occlusione di condotta/manufatto pubblico o canalizzazione fognaria pubblica, se causa cedimento e/o voragine, su proprietà sia pubblica che privata;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti, in caso di:
  - o fuoriuscita rilevante di reflui da pozzetto pubblico e/o rigurgito rilevante di reflui da condotta pubblica su suolo pubblico ovvero fuoriuscita e/o rigurgito interna al fabbricato su suolo privato ovvero fuoriuscita rilevante di reflui da pozzetto pubblico e/o rigurgito rilevante da condotta pubblica esterna al fabbricato su suolo privato. In quest'ultimo caso l'Utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. Infatti in caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti a monte del punto di scarico, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

## **5. INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

### **5.1 Accesso all'informazione**

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

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

- Bolletta, quale canale di prioritario di comunicazione;
- Sportello fisico provinciale, Punti di Assistenza al cliente o di facilitazione digitale, Sportello on line e Call Center;

- sito internet;
- spazi appositamente dedicati nelle bollette e relativi allegati nel rispetto della Direttiva sui Documenti di Fatturazione ex Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR;
- comunicazioni sui giornali, emittenti radio e tv (conferenze e mass media);
- riviste, brochure e opuscoli informativi;
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta;
- campagne d'informazione speciali;
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:

- disponibili presso la sede aziendale e lo sportello fisico provinciale;
- trasmissibili direttamente agli utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica o fax.

## 5.2 Informazioni

Il Gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente mette a disposizione di tutti gli utenti la vigente Carta dei Servizi e i Regolamenti ad essa collegati e si impegna a:

- a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza;
- b) incentivare l'utilizzo della PEC;
- c) divulgare la Carta del servizio;
- d) consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento di gestione del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;
- g) Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- h) Informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- j) Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori.
- k) Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;

- m) Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- n) Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- p) Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- q) Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- r) Rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente";
- s) Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;

### 5.3 Accesso agli atti/documenti amministrativi

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "*Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi*".

E' titolare del diritto di accesso agli atti/documenti amministrativi oggetto della suddetta normativa chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso. Le specifiche modalità per l'accesso agli atti sono disciplinate da apposito Regolamento aziendale.

## 6. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi della Legge n. 196/2003 e s.m.i.

É quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

- esigenze legate alla stipula di un contratto da attivare su sua richiesta;
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti;
- eseguire obblighi di legge;
- dare corso alle modalità di pagamento convenute;
- esigenze di tipo operativo e gestionale;
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti;
- finalità specifiche di marketing operativo e strategico legate al servizio;
- riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie.

Altresì 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 di leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo congruente dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da:

- società, enti o consorzi che, per conto del Gestore forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il Gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto, è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i.

In merito ai predetti trattamenti, l'Utente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

## **7. LA TUTELA DELL'UTENTE**

L'Utente può presentare osservazioni, proposte e suggerimenti presso i punti di ascolto ad esso dedicati.

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi secondo le modalità di seguito riportate.

Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo all'Ufficio Clienti.

Procedure per osservazioni, proposte e suggerimenti

L'Utente può presentare osservazioni, proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio, compilando il relativo form disponibile on line e spedirlo tramite:

- Sportello fisico provinciale;
- Sportello Web presente sul sito Internet aziendale;
- e – mail all'indirizzo [tiascolto@umbraacque.com](mailto:tiascolto@umbraacque.com) ;
- fax al numero 075-50.14.333;

- posta all'indirizzo Umbra Acque S.p.A. – Via G. Benucci, 162 06135 Perugia

## **7.1 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali**

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

## **7.2 Indennizzi all'Utente**

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, come riportati nelle tabelle allegate, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore e al di fuori delle ipotesi di cui al paragrafo 7.2.1 lett. a e b, l'Utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico.

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

1. al preventivo (allacci e lavori);
2. all'allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici;
3. all'esecuzione lavori semplici idrici e fognari;
4. all'attivazione;
5. alla riattivazione fornitura (morosità e a richiesta Utente);
6. alla disattivazione della fornitura;
7. alla voltura;
8. alla fascia di puntualità degli appuntamenti concordati;
9. risposta ai reclami ed alle richieste scritte;
10. interventi per verifica misuratore;
11. comunicazione della verifica del misuratore;
12. sostituzione del misuratore malfunzionante a seguito di verifica contatore;
13. interventi per verifica della pressione;
14. comunicazione dell'esito della verifica pressione;
15. emissione della fattura;
16. periodicità della fattura;
17. all'accredito in seguito a rettifiche di fatturazione;

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.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ad un reclamo multiplo, sottoscritto da più firmatari oppure presentato da un'associazione di consumatori, l'indennizzo viene corrisposto al primo firmatario.

A partire dal 1 gennaio 2017, gli indennizzi, ad esclusione di quello relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti 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.

Inoltre con la deliberazione 917/2017 (RQTI) sono introdotti tre nuovi standard specifici, anch'essi soggetti a rimborso automatico nella misura di euro 30,00 (trenta euro), da erogare all'Utente finale ed agli utenti indiretti in caso di utenza condominiale, e precisamente:

- 1) S1: durata massima della singola sospensione programmata;
- 2) S2: Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- 3) S3: tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

L'erogazione degli indennizzi di cui sopra è sempre dovuta al verificarsi di un mancato rispetto degli standard specifici previsti, salvo diversa decisione dell'ARERA a seguito di apposita istanza presentata dal Gestore laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere l'equilibrio gestionale del servizio, ed avverrà nei modi di cui al successivo punto 7.2.2 della Carta del servizio.

Anche in questo caso gli indennizzi sono crescenti in relazione al ritardo accumulato rispetto allo standard specifico come di seguito indicato:

- 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.

### 7.2.1 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)

Oltre al caso a e b di cui sopra, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- b) 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.

### 7.2.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo precedente 7.2.1, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

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 deve comunque essere corrisposto entro 180 giorni di calendario a partire dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i tempi per il rispetto dello stesso, o dal momento in cui l'Utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del S.I.I e definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico." anche in forma abbreviata. Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere nelle opportune sedi risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

### **7.3 Relazione con le Associazioni dei Consumatori**

Al fine di massimizzare la cura delle esigenze dei clienti l'azienda predisporrà un canale di contatto dedicato ed esclusivo con le Associazioni dei Consumatori.

Inoltre saranno pianificati incontri periodici di modo che possano essere discusse e condivise le diverse esigenze in forma assembleare da tutte le Associazioni.

### **7.4 Ulteriori strumenti di tutela**

L'Utente in disagiate condizioni economiche può accedere alle agevolazioni previste dall'AEEGSI ed eventualmente dall'EGA secondo le modalità consultabili e scaricabili dal sito internet [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

## **8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

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

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato tramite le modalità seguenti:

- indagini periodiche;
- informazioni raccolte dai contatti con gli utenti;
- contenuti dei reclami pervenuti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, Il Gestore si impegna a redigere annualmente un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e a trasmetterlo all'EGA e alle Associazioni dei consumatori.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal Gestore.

## **9. CONTROVERSIE**

La presente Carta del SII rimanda alle prescrizioni normative relative alle modalità per adire alle vie conciliative, ovvero nel dettaglio alla L. n. 244/2007 (art. 2 comma 461 lett. a) e alla L. n. 69/2009 (art. 30 comma 1) e s.m.i., al fine di tutelare i diritti degli utenti consumatori e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese, anche nel rispetto di quanto previsto dalla Legge regionale 1 ottobre 2014, n. 17.

Il Gestore si impegna inoltre a realizzare nel corso del 2018 procedure sperimentali di Conciliazione paritetica con le Associazioni dei Consumatori per offrire all'Utente finale che non sia rimasto soddisfatto dell'esito di un reclamo presentato una via rapida, semplice ed economica di risoluzione stragiudiziale della controversia. Le modalità di accesso alla Conciliazione paritetica saranno rese note al momento della loro attivazione sul sito [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

## 10. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta predisposta dal Gestore è stata approvata dall'EGA con Delibera n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 461, della Legge n. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008), e conseguentemente adottata dal Gestore.

La Carta del Servizio recepisce tutte le nuove disposizioni di legge e ad esse si adegua automaticamente.

La Carta può essere, inoltre, soggetta a revisione periodica, qualora se ne ravvisi l'opportunità e/o la necessità. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra il Gestore e l'Autorità competente devono essere pubblicizzate e rese note ai fini della trasparenza con gli utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni di "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

**Tabella 1 Standard specifici ed indennizzi**

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	INDENNIZZO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	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 preventiva-zione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e/o fognario con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	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	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	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	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	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	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	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	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	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	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	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	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale	30 euro

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	INDENNIZZO
misuratore effettuata in loco		del relativo esito	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	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	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	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	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 per l'emissione della fattura	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	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Tempo per la risposta a reclami scritti	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	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 di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad un fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'art. 42 della RQSII e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	E' 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	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	E' 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	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	E' 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	30 euro

**Tabella 2 Standard generali**

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	BASE DI CALCOLO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 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	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 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	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni 10 giorni per verifica contatore	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	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 arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	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)	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)	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)	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)	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