



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata e Adottata con Delibera n.28/2016 del Consiglio di Amministrazione di AMA S.p.a. in data 22/06/2016

modifica adottata con delibera del C.d.A. n.17/2018 del 30/05/2018

modificata adottata con delibera del C.d.A. n.31 del 28/05/2020

Ultima modifica adottata con determina A.U. n. 044 del 27/08/2024.

Sommario

SEZIONE I - INTRODUZIONE	4
1.1. Oggetto ed ambito di applicazione	4
1.2. Validità della Carta dei Servizi	4
1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento	5
SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
2.1. Eguaglianza.....	5
2.2. Imparzialità.....	5
2.3. Continuità.....	5
2.4. Partecipazione.....	6
2.5. Efficienza, efficacia ed economicità	6
2.6. Cortesia	6
2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
2.8. Privacy	6
2.9. Qualità e tutela ambientale	6
2.10. Condizioni principali di fornitura.....	6
SEZIONE III - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SII	7
3. Standard qualitativi	7
3.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici	8
3.2. Tempi di attesa agli sportelli fisici	8
3.3. Sportello online	8
3.4. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza	8
3.5. Tempo di attesa al telefono	9
3.6. Facilitazioni per utenti particolari	9
3.7. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente	9
3.8. Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)	10
3.9. Risposta ai reclami	10
3.10. Servizi di consulenza agli utenti	10
3.11. Semplificazione delle procedure	10
3.12. Informazione agli utenti	10
3.13. Bonus sociale idrico.....	11
3.14. Rapporti con gli utenti.....	11
3.15. Procedure di reclamo.....	11
3.16. Indennizzi automatici	12

3.17.	Modalità di pagamento.....	13
3.18.	Rettifiche di fatturazione	13
3.19.	Deposito cauzionale	13
3.20.	Fattura.....	14
3.21	Diritto di accesso agli atti	14
SEZIONE IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA.....		15
4.2.	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	15
4.3.	Tempo per l'attivazione ed la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto	15
4.4	Tempo di riattivazione fornitura in seguito a morosità	15
4.5	Tempo di esecuzione della voltura	16
4.6	Voltura a titolo gratuito	16
4.7.	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	17
4.8.	Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici.....	17
4.9.	Preavviso per la sospensione o temporaneo distacco della fornitura per morosità	18
4.10.	Verifiche tecniche sui contatori	19
4.11.	Verifica del livello di pressione.....	20
4.12.	Servizio di misura dei consumi e fatturazione	20
4.13.	Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte	21
SEZIONE V – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO		22
5.2.	Pronto intervento.....	22
5.3.	Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna.....	22
5.4.	Tempo di preavviso per interventi programmati	22
5.5.	Durata delle sospensioni programmate.....	23
5.6.	Crisi idrica da scarsità.....	23
5.7.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	23
5.8.	Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile	23
5.9.	Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile	23
5.10.	Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile	23
5.11.	Controllo e pulizia della rete fognaria	23
5.12.	Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione	24
5.13.	Valutazione della qualità del servizio	24
5.14.	Applicazione della tariffa.....	24
ALLEGATO A Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi		24
ALLEGATO B GLOSSARIO		29
ALLEGATO C Quadro di sintesi della bolletta		32
[ALLEGATO D] CONTATTI – ORARI DI APERTURA.....		33

SEZIONE I - INTRODUZIONE

La Carta del Servizio Idrico fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

L'Autorità, con Deliberazione n. 665/2017/R/idr, ha specificato che, ai fini del calcolo del Corrispettivi, le Tipologie d'uso sono:

- a) uso domestico, con le seguenti sotto-tipologie:
 - a. uso domestico residente;
 - b. uso condominiale;
 - c. uso domestico non residente;
 - d. eventuali ulteriori sotto-tipologie fino ad un massimo di due;
- b) uso industriale;
- c) uso artigianale e commerciale;
- d) uso agricolo e zootecnico;
- e) uso pubblico non disalimentabile;
- f) uso pubblico disalimentabile;
- g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. Indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Gestore.

Il Gestore rende disponibile all'Utente la Carta del Servizio Idrico, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su semplice richiesta dell'Utente stesso e direttamente sul proprio sito web.

Il Gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

1.1. Oggetto ed ambito di applicazione

La presente "Carta dei Servizi" o "Carta" è elaborata ai sensi della normativa vigente. Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura. La Carta verrà resa disponibile presso gli sportelli e nel sito internet del Gestore.

1.2. Validità della Carta dei Servizi

La Carta è soggetta a revisione biennale. Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella medesima Carta.

Inoltre, le revisioni e gli aggiornamenti potranno essere effettuati in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, alla adozione di standard migliorativi. È da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati nei Comuni nei quali il servizio idrico è gestito direttamente dal Gestore.

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

A.M.A. S.p.a. , di seguito Gestore, gestisce il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali. Provvede alla gestione delle acque di n.8 fonti di approvvigionamento, di cui 2 di proprietà di terzi (Pozzo Di Natale, Pozzo Acque Nord) e 6 di proprietà del Comune (Pozzo Raffo n.1 e Pozzo Raffo n.2, Pozzo S.Vito n.1, Pozzo Currone, Pozzo Ardizzone e Sorgente Ardizzone). La capacità produttiva delle predette fonti di approvvigionamento è in atto di circa 280 l/s (circa 8.800.000 mc. l'anno).

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 6: serbatoio Collina, serbatoio Currone 1, serbatoio Currone 2, serbatoio Cesarea, serbatoio Palazzolo 1 e serbatoio Palazzolo 2 per una capacità massima di accumulo di mc. 10.000. Il territorio servito è quello del Comune di Paternò, con una popolazione di circa 45.000 abitanti e circa 17.200 utenze in essere.

SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico - funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi, forniti anche per via informatica e telematica, ponendo particolare attenzione all'accessibilità da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2. Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3. Continuità

Il Gestore si impegna a fornire una distribuzione regolare dalle 00:00 alle 00:00 a piano campagna a 0.2 bar e comunque in vasca di raccolta. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque provvede a fornire agli stessi tempestive informazioni su motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 12/06/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.4. Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/08/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/06/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs 19/08/2005, n. 195.

2.5. Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. Cortesia

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, verificando l'efficacia dello stesso.

2.8. Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/06/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

2.9. Qualità e tutela ambientale

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità.

Il Gestore si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO .

2.10. Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto utente gestore.

SEZIONE III - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

3. Standard qualitativi

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del Gestore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).
- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente sul sito web e in bolletta (entro il 30 giugno di ogni anno) del Gestore affinché gli Utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati.

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

3.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione. Lo sportello fisico utenti nell'articolazione della fascia oraria assicura orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Il Gestore pubblica non solo in bolletta, ma anche sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

3.2. Tempi di attesa agli sportelli fisici

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 finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

- *Tempo medio giornaliero: 20 minuti*
- *Tempo massimo: 60 minuti*

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

3.3. Sportello online

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, 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, autolettura.

3.4. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza (In fase di definizione)

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture,

allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità o, quantomeno, il proprio codice identificativo.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

3.5. Tempo di attesa al telefono

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

- *Tempo medio: 2 minuti.*
- *Tempo massimo: 4 minuti.*

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici.

3.6. Facilitazioni per utenti particolari

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- locali aziendali accessibili a persone con mobilità svantaggiata (rampe, servizi igienici, porte automatiche);
- possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali sono controindicate attese;
- per le categorie diversamente abili (con inabilità accertata) il Gestore attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta. In tali casi per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, evitando all'Utente la necessità di recarsi presso gli uffici.

3.7. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

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.

- *Tempo massimo per appuntamento concordato : 7gg (salvo diverso accordo tra Gestore ed utente).*

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento. L'utente o la persona da lui incaricata, assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per

l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

- *Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati : max 3 ore*

Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

3.8. Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale. Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del referente con il relativo numero telefonico interno al quale poter richiedere eventuali ulteriori chiarimenti.

3.9. Risposta ai reclami

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita. Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla presunta responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore fornisce dettagliata risposta motivata relativa agli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3.10. Servizi di consulenza agli utenti

Il Gestore rende noti i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

3.11. Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.12. Informazione agli utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative

alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con l'Autorità, i Comuni, le Associazioni di tutela dei consumatori e le Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale attraverso il sito internet, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente.

3.13. Bonus sociale idrico

Il Gestore pubblicizza sul proprio sito internet le modalità per la richiesta del bonus sociale idrico. E' uno strumento per garantire alle utenze domestiche residenti in condizione di disagio economico e/o fisico un risparmio sulla spesa per la fornitura di acqua potabile.

Per i soggetti che hanno diritto al bonus sociale, verrà introdotto un bonus nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica e della dichiarazione ISEE.

3.14. Rapporti con gli utenti

Il Gestore cura le relazioni con il pubblico attraverso l'apposito sportello aperto nel territorio servito, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

3.15. Procedure di reclamo

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

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione degli eventuali costi sostenuti dal gestore in caso di misuratore funzionante.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal gestore, 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).

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

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio o al Giudice di pace o presso lo sportello online sul sito dell'Autorità (<http://www.sportelloperilconsumatore.it/> - n°verde 800166654).

3.16. Indennizzi automatici

Il Gestore indica, allegati alla Carta e pubblicati sul proprio sito web, gli standard specifici di qualità da assoggettare a rimborso automatico di 30 euro, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal Gestore stesso.

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

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

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi e nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore (a meno che l'utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo relativo alla qualità tecnica sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, il Gestore valuterà la temporanea sospensione dell'erogazione

degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata.

3.17. Modalità di pagamento

Il Gestore indica sul proprio sito web ed in fattura le modalità di pagamento delle fatture prevedendo modalità il più possibile differenziate, garantendo comunque una modalità di pagamento della bolletta senza addebito di commissioni.

- In contanti presso qualsiasi sportello Bancoposta Italiano (con spese)
- A mezzo delega permanente (SDD) presso qualsiasi sportello bancario italiano (senza spese SDD, salvi altri diritti della Banca)

L'Utente potrà scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- POS presso gli sportelli degli uffici
- Versamento su Conto Corrente Postale
- Bonifico bancario

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 100% l'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Il tal caso viene riconosciuta all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo tra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno successivo alla scadenza della relativa fattura.

Il Gestore indica sul proprio sito web le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione causati dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista per cause imputabili al Gestore.

3.18. Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente il Gestore garantisce un tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, tempo 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.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

3.19. Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il Gestore può richiedere all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale ed è uno strumento che assicuri il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente, infatti non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui

consumi. All'utente finale non può essere 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 nelle bollette successive.

Il deposito cauzionale applicato ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, del 86/2013/R/IDR e s.m.i. può essere così determinato:

- a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo

Nel caso di utenti finali per i quali non è disponibile il dato di consumo su base annua, la stima della fascia di consumo di riferimento è determinata in base ai consumi che il Gestore ritiene possano essere attribuiti all'utente finale in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.

L'utente finale è considerato appartenere alla fascia di consumo storico anche qualora i suoi consumi annui successivi all'inserimento in tale fascia variano, per un solo anno, di un ammontare non superiore al 20 per cento in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli Utenti che abbiano attivato la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta (qualora comprese tra le modalità di pagamento) considerate forme di garanzia equivalenti.

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 45 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione qualora, effettuate le opportune verifiche, si riscontra la regolarità dei pagamenti da parte dell'utente.

3.20. Fattura

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Del. 586/2012/R/IDR (vedi Allegato C).

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Servizio.

E' garantito un tempo per l'emissione della fattura inferiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, ed un termine di pagamento fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione.

Con la fattura di chiusura saranno conguagliati i consumi e il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta, per il periodo di competenza fatturato in bolletta.

3.21 Diritto di accesso agli atti

È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio Clienti del Gestore che è tenuta a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano

e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

SEZIONE IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

4.1. Tempo di preventivazione

È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la richiesta documentata dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno di effettuare il sopralluogo. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, o sono previsti lavori (es. posa di tubazioni stradali), o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.

Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.

4.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

- *Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 15 giorni lavorativi.*
- *Il tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.*

4.3. Tempo per l'attivazione ed la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di semplice attivazione, o di riapertura del contatore senza modifica della portata, o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro o infine di attivazione o riattivazione dell'utenza fognaria.

- *Il tempo massimo per l'attivazione della fornitura è di 5 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica senza modifiche alla portata del misuratore è di 5 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica con modifiche alla portata del misuratore è di 10 giorni lavorativi.*

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.

4.4 Tempo di riattivazione fornitura in seguito a 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.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli 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.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 14 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è di 2 giorni feriali*

4.5 Tempo di esecuzione della voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

- *Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è di 5 giorni lavorativi.*

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

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

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

In tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

4.6 Voltura a titolo gratuito

L'utente titolare dell'utenza deve comunicare il recesso dal contratto di fornitura quando si trasferisce o lascia a familiari/eredi il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo, dell'immobile, dandone comunicazione scritta mediante i canali informativi indicati nella Carta, citando il codice utente e dichiarando la lettura finale del contatore. La mancata comunicazione comporta l'assunzione solidale con il nuovo utilizzatore del servizio del pagamento dei servizi erogati.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza o nel caso di separazione legale tra coniugi o divorzio dell'intestatario, il coniuge o erede detentore dell'immobile, avente titolo abitativo, 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 internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) **assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.**

Il gestore pertanto provvede a:

- a) eseguire la voltura nei tempi descritti ;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura o le fatture relative al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura o fatture a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito ad eccezione degli eventuali bolli.

4.7. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

- *Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è di 7 giorni lavorativi*

4.8. Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può 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 indicherà tutti i dati necessari alla rintracciabilità della richiesta, i dati identificativi del richiedente, gli elementi dei lavori da eseguire, il corrispettivo e tutti i dati necessari previsti e indicati nell'RQSII (Delibera 655/2015/R/idr dell'ARERA).

Il preventivo deve avere validità 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 in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Il gestore mette a disposizione dell'Utenza Preventivi Standard per alcune tipologie di prestazioni. Tali Preventivi sono messi a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale come allegati alla carta dei Servizi e sul sito internet. Tali preventivi non necessitano di sopralluogo.

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, ovvero un lavoro complesso.

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. Il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

- *Il tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi*

- *Il tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi*
- *Il tempo di esecuzione di lavori semplici è di 10 giorni lavorativi*

Standard Generale

- *Il tempo di esecuzione di lavori complessi dovrà essere $\leq$ di 30 giorni lavorativi*

4.9. Preavviso per la sospensione o temporaneo distacco della fornitura per morosità

Ai sensi del "REMSI, che è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato", qualora l'Utente ritardi il pagamento di una fattura o più fatture rispetto ai termini di scadenza, il Gestore applicherà i relativi interessi di mora, che verranno successivamente addebitati.

Decorsa la scadenza della fattura senza l'avvenuto pagamento, il Gestore invia all'Utente un primo sollecito, accompagnato da un duplicato della fattura non pagata, invitandolo a provvedere al pagamento della fattura scaduta o altrimenti di dare comunicazione del pagamento avvenuto nelle modalità ivi indicate, assegnando un tempo di 20 giorni solari per il pagamento o per la comunicazione.

Qualora l'Utente non sani la morosità accertata entro tale termine, il Gestore provvede, non prima di 25 giorni dalla scadenza della fattura, a diffidare formalmente ai sensi di legge l'Utente moroso, attivando la procedura di messa in mora con l'aggravio di spese e sanzioni oltre agli interessi e notificandolo all'Utente l'atto di messa in mora a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata, ingiungendo il pagamento entro 20 giorni solari e preavvisando che, decorso infruttuosamente tale termine, si procederà alla limitazione/ sospensione della fornitura.

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

Per le Utenze Disalimentabili si procederà con la sospensione della fornitura.

Per le Utenze Domestiche Residenti, pur essendo Utenze di tipo Disalimentabile, si procederà, invece, con la "limitazione" della fornitura di acqua (qualora tecnicamente fattibile) e il gestore provvederà all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una erogazione minima/controllata di acqua di 50 litri/per occupante-utenza/giorno. Tale limitazione avrà una durata limitata, il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione.

All'Utenza Domestica Residente morosa, in caso di limitazione della fornitura, sarà addebitato il costo dell'intervento di limitazione e dei dispositivi di limitazione.

In caso di morosità delle Utenze Condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
 - ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Qualora, nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la

chiusura a livello della presa stradale, purchè tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe e previa comunicazione scritta inviata all'Utenza morosa, preavvisandola almeno 5 (cinque) giorni.

Il Gestore tutelerà in ogni caso, non applicando la sospensione della fornitura, le utenze Non Disalimentabili, cioè che svolgono attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e tale particolare tutela viene prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti. Nei confronti di tali gestori si potrà, comunque, applicare una "limitazione" della fornitura idrica tale da garantire 50 litri al giorno per ogni occupante/ospite della struttura.

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

Inoltre la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della fattura sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al Gestore per una causa non imputabile all'Utente;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nei casi in cui l'Utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta;
- l'Utenza è "diretta" ed è beneficiario del Bonus Sociale Idrico.

La riattivazione della fornitura idrica, in caso di sospensione della stessa per morosità, avverrà entro 2 giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

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

4.10. Verifiche tecniche sui contatori

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, unitamente alle modalità con le quali comunica all'Utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Il Gestore invia all'Utente la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, effettuata unicamente presso laboratori autorizzati, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di verifica.

Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

Qualora il misuratore risulti guasto o malfunzionante il costo di verifica e sostituzione è a carico di del Gestore che provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, fatturandoli nella prima bolletta utile.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati (7 giorni); qualora l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

4.11. Verifica del livello di pressione

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna. La verifica viene effettuata entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, e le risultanze sono trasmesse all'Utente entro 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica. Qualora a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

4.12. Servizio di misura dei consumi e fatturazione.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori, nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei contatori prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

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

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

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 (messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce

standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- 2/anno se consumi $\leq 100mc$
- 3/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$
- 4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$
- 6/anno se consumi $> 3000 mc$

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento. Viene altresì indicato in fattura la relativa possibilità di rateizzazione.

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autolettore, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato.

Il Gestore si impegna pertanto:

- nelle bollette di acconto ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- nelle bollette a saldo ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono effettive.

4.13. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte

Il Gestore deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

In caso di dispersioni di acqua non dovute a negligenza dell'utente, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte evidenziate da consumi anomali, il Gestore concede, in ottemperanza al regolamento "Fondo di garanzia" e previa regolare presentazione da parte dell'utente della richiesta scritta, potrà usufruire di una riduzione parziale della quota di tariffa.

La tariffa di fognatura e depurazione riferita alla parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni o presunta (in caso di assenza di dati storici) non verrà fatturata a condizione che sia accertata, da parte del gestore, la non immissione nel sistema fognario dell'acqua dispersa.

La concessione dello sconto è subordinata alla presentazione, entro e non oltre 30 giorni dalla scadenza della fattura oggetto dei consumi anomali, dell'apposito modulo, reperibile agli sportelli o sul sito internet, compilato, corredato di fotografia della perdita e fattura dell'idraulico comprovante la tempestiva riparazione.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno 2 anni precedenti. La parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala

rispetto alla media degli ultimi 2 anni (o presunta) viene fatturata secondo quanto stabilito dal regolamento che articola il “Fondo di Garanzia “ per perdite occulte.

SEZIONE V – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

5.1. Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio regolare dalle 00:00 alle 00:00 a piano campagna a 0.1bar e comunque in cisterna. Non è considerata interruzione del servizio la temporanea indisponibilità dell’acqua dovuta alla turnazione quotidiana. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all’utenza e nei casi più rilevanti all’Autorità e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell’acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro le 48 ore dalla prima segnalazione, per le utenze non disalimentabili, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

5.2. Pronto intervento

Il Gestore garantisce la disponibilità del servizio di reperibilità per tutti i giorni dell’anno **24 ore su 24** al fine di assicurare il pronto intervento qualora si verificano problematiche connesse con l’erogazione del servizio idrico, gestire criticità ed eliminare situazioni di pericolo; rende disponibile un **numero verde gratuito sia da rete fissa che mobile**, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento; indica in allegato alla Carta dei Servizi, pubblica sul proprio sito internet, e riporta in ogni bolletta i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento. Il servizio telefonico di pronto intervento assicura sempre la registrazione vocale delle chiamate telefoniche ricevute, e 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 garantisce un tempo massimo di arrivo sul luogo di intervento entro le **3 ore** dalla segnalazione relativa alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

5.3. Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 150 litri/abitante/giorno.

5.4. Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- sito internet
- mezzi stampa
- automezzi muniti di altoparlanti.
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici di zona

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

5.5. Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 24.

5.6. Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informa l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione della fornitura delle utenze.

5.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore annualmente effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti per l'intera lunghezza della rete acquedottistica

5.8. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Gestore si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

5.9. Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile

Il Gestore garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'utente.

5.10. Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile

Il Gestore, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete. Sono a disposizione dell'utente: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

5.11. Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria sulla base delle esigenze operative riscontrate.

5.12. Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'utente.

5.13. Valutazione della qualità del servizio

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione. Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dalle Associazioni di tutela dei consumatori o dalle Associazioni imprenditoriali. Entro il mese di giugno di ciascun anno il Gestore pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente), la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile ed i risultati delle indagini sullo stato di conservazione della rete fognaria (confronto con l'anno precedente);
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc.);
- i risultati di tali rilevazioni.

5.14. Applicazione della tariffa

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

|ALLEGATO A| Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi

(Del. 655/2015 - All. A, Tab.6)

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

Carta del servizio unico integrato

Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO				
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro

Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	30 euro
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di situazioni di pericolo per gli individui	Specifico	3 ore		30 euro
Tempo minimo di preavviso per le interruzioni programmate	Specifico	48 ore		
Durata massima delle interruzioni programmate	Specifico	24 ore		
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti	Specifico	12 ore		
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN	Specifico	12 ore		

Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN	Specifico	24 ore		
---	-----------	--------	--	--

|ALLEGATO B|

GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un

disservizio percepito;

- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;"
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente elenco, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

|ALLEGATO C| Quadro di sintesi della bolletta

per il Servizio Idrico Integrato come da Del. 586/2012/R/IDR All. A e s.m.i.

Nome e logo del gestore											
Contatti utili SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI Numero Sito internet Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti		Indirizzo di recapito del cliente finale									
SEGNALAZIONE GUASTI Numero Tutti i giorni 24 ore su 24											
N. fattura xxxx del xx/xx/xxxx Periodo di fatturazione dal gg/mm/aa al gg/mm/aa Bolletta di conguaglio											
Dati della fornitura e del contratto Indirizzo di fornitura Dati identificativi della fornitura Tipologia di misuratore Matricola del misuratore Tipologia di utenza: <i>usi domestici residenti</i> Tipologia di tariffa applicata: <i>tariffa per usi domestici residenti</i>	Riepilogo importi Quota fissa xxx Acquedotto xxx Fognatura xxx Depurazione xxx Oneri perequazione xxx Acconti bollette precedenti -xxx Bonus Acqua (eventuale) -xxx Addebiti/accrediti diversi per (-) xxx Totale imponibile IVA xxx IVA xxx	Totale della bolletta XXXX									
Letture e consumi <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Data</th> <th>Letture</th> <th>Tipo lettura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gg/mm/aa</td> <td>Xxxx</td> <td>Rilevata</td> </tr> <tr> <td>Gg/mm/aa</td> <td>Xxxx</td> <td>Autolettura</td> </tr> </tbody> </table>			Data	Letture	Tipo lettura	Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata	Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura
Data	Letture	Tipo lettura									
Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata									
Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura									
Consumo effettivo del periodo: xxx mc Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dalal.....): xxx mc Totale Consumi fatturati xxx mc Consumo annuo xxxx mc Modalità per comunicare l'autolettura: Utenza servita da impianto di depurazione attivo Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito www.....e/o nel prospetto informativo allegato		Da pagare entro il gg/mm/aa Questa bolletta è rateizzabile I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari. Alla pagina xx sono riportate comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas									

[ALLEGATO D] CONTATTI – ORARI DI APERTURA

Pronto intervento 24/24h => 349.2371540

SPORTELLO UTENTE | Servizio informazioni, disbrigo pratiche, reclami, autoletture.....|

Indirizzo - Via E Bellia n. 214 – 95047 Paternò (CT)

Giorni e orari: da Lunedì a Venerdì ore 8.30-12.30 e Mercoledì e Giovedì ore 15.00-17.00

SPORTELLO TELEFONICO | Servizio informazioni, disbrigo pratiche, reclami, autoletture.....|

Giorni e orari : dal Lunedì a Venerdì ore 08.00 -14.00 e Mercoledì e Giovedì ore 15.00 alle 17.00

Telefono: 095 7973035 - 36 – 37

SPORTELLO ON-LINE | Servizio informazioni, disbrigo pratiche, reclami, autoletture.....|

Web: [www. http://amaspa.net/](http://amaspa.net/)

Email: amaspa@amaspa.net

Pec: amaspa@legalmail.it