



**CARTA DEL SERVIZIO
S.I.I.
A.T.O. DI CALTANISSETTA**



Indice

| | |
|--|----|
| PRESENTAZIONE..... | 4 |
| LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO..... | 5 |
| Contenuti generali..... | 6 |
| 1. PRINCIPI FONDAMENTALI..... | 7 |
| 1.1 Eguaglianza..... | 7 |
| 1.2 Imparzialità..... | 7 |
| 1.3 Continuità..... | 7 |
| 1.4 Partecipazione..... | 7 |
| 1.5 Cortesia..... | 8 |
| 1.6 Efficacia ed efficienza..... | 8 |
| 1.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi..... | 8 |
| 1.8 Trasparenza e correttezza nei rapporti con gli Utenti..... | 8 |
| 2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO..... | 9 |
| 2.1 Avvio del rapporto contrattuale..... | 9 |
| 2.1.1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario (con e senza sopralluogo)..... | 10 |
| 2.1.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico..... | 10 |
| 2.1.3. Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura..... | 10 |
| 2.1.4. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente..... | 11 |
| 2.1.5. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità...11 | 11 |
| 2.1.6. Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura..... | 12 |
| 2.1.7. Tempo di esecuzione della voltura..... | 12 |
| 2.2 Accessibilità al servizio..... | 13 |
| 2.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli..... | 13 |
| 2.2.2. Sportello online..... | 14 |
| 2.2.3. Svolgimento di pratiche per via telefonica..... | 14 |
| 2.2.4. Possibilità di pagamento bollette e lavori..... | 15 |
| 2.2.5. Facilitazioni di accesso al servizio per utenti particolari..... | 15 |
| 2.2.6. Tempo di attesa agli sportelli..... | 15 |
| 2.2.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente..... | 16 |
| 2.2.8. Tempo di risposta alle richieste di informazioni scritte o a reclami scritti..... | 16 |
| 2.2.9. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione..... | 17 |
| 2.2.10. Procedura di presentazione dei reclami scritti..... | 17 |
| 2.2.11. Reclami scritti multipli..... | 18 |
| 3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE..... | 20 |
| 3.1 Periodicità della fatturazione..... | 20 |
| 3.2 Rateizzazione..... | 21 |
| 3.3 Rettifiche di fatturazione..... | 22 |
| 3.4 Ritardato pagamento e morosità..... | 22 |
| 3.5 Correttezza nella misura dei consumi..... | 23 |
| 3.5.1. Obblighi di raccolta delle misure di utenza..... | 23 |
| 3.5.2. Procedura di autolettura dei misuratori di utenza..... | 24 |
| 3.5.3. Verifica del contatore..... | 25 |
| 3.5.4. Verifica del livello di pressione..... | 26 |
| 3.6 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici..... | 26 |
| 3.7 Tempo di esecuzione di lavori..... | 27 |
| 3.8 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori..... | 27 |
| 3.9 Validità del preventivo..... | 28 |
| 4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO..... | 29 |
| 4.1 Interruzione del servizio..... | 29 |
| 4.2 Pronto intervento..... | 29 |
| 4.3 Sospensioni programmate del servizio..... | 30 |
| 4.4 Crisi idrica da scarsità..... | 30 |
| 4.5 Crisi qualitativa..... | 30 |
| 5. L'INFORMAZIONE..... | 31 |
| 5.1 Diritto di accesso agli atti..... | 32 |
| 5.2 Trattamento dei dati sensibili..... | 32 |



| | |
|---|----|
| 6. MISURAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE..... | 33 |
| 6.1 Indagini demoscopiche sul livello di gradimento dei servizi..... | 33 |
| 7. IL RIMBORSO..... | 34 |
| 7.1 Casi di indennizzo automatico..... | 34 |
| 7.2 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico..... | 34 |
| 7.3 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico..... | 35 |
| 8. LA TUTELA..... | 36 |
| 8.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta..... | 36 |
| 8.2 Controlli esterni..... | 36 |
| 8.3 Obblighi di registrazione e comunicazione dei dati..... | 36 |
| 9. VALIDITA' DELLA CARTA..... | 37 |
| TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI..... | 38 |
| GLOSSARIO..... | 41 |



PRESENTAZIONE

Acque di Caltanissetta SpA, denominata “Caltaqua”, è la società che dal 27 luglio 2006 ha ricevuto l’affidamento in concessione del Servizio Idrico Integrato, dell’Ambito Territoriale Ottimale CL6.

L’Autorità di ambito CL6 ha previsto quale forma di gestione la concessione a terzi attraverso una procedura di evidenza pubblica che ha portato, nel dicembre del 2005, all’individuazione di un Raggruppamento Temporaneo di Imprese capeggiato dalla spagnola Aqualia quale soggetto gestore del Servizio Idrico Integrato, e a sottoscrivere nel luglio del 2006 la convenzione di affidamento del servizio con la società Acque di Caltanissetta s.p.a. a cui, come previsto nel disciplinare di gara, il raggruppamento ha dato vita.

A questa società spetta il compito di organizzare sul territorio un efficiente Servizio Idrico Integrato, attuare il piano di investimenti necessari, conseguire una gestione ottimale della risorsa e del servizio.

Caltaqua è chiamata quindi, con una progressione temporale ad assicurare ai propri utenti, standard europei di qualità, di quantità e di diffusione del servizio idrico integrato, tutelando l’ambiente e favorendo una politica di gestione dell’utente partecipativa e rispettosa dei diritti dei cittadini-consumatori.

A questo impegno legato alla gestione del servizio se ne somma un altro teso a far sì che in un territorio complesso come quello della provincia di Caltanissetta, Caltaqua possa anche rappresentare un moderno fattore di sviluppo economico, di crescita occupazionale e di presidio della legalità attraverso una costante attività tesa a contrastare la mafia e ogni forma di criminalità anche attraverso l’adozione di un avanzato protocollo di legalità.

Naturalmente, per conseguire questi obiettivi è necessario non solo l’impegno della struttura e delle istituzioni, ma anche la collaborazione dei singoli cittadini utenti-consumatori e delle loro organizzazioni.



LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, fissa principi e criteri per l'erogazione dei suddetti servizi e costituisce elemento integrante dei contratti di fornitura.

In particolare si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ❖ miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- ❖ miglioramento del rapporto tra utenti e Caltaqua fornitore di servizi.

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";*
- *Legge 11/07/1995 N° 273 "Conversione in Legge con modificazioni del decreto Legge 12/05/1995 N° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996, in attuazione dell'art. 4 della Legge N° 36/94;*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato";*
- *Decreto Legislativo 30/07/1999 N° 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15/03/1997 N° 59.*
- *Decreto legislativo 18/08/2000 n°267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"*
- *Deliberazione ARERA 655/2015/r/idr del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono"*
- *Deliberazione ARERA 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)"*
- *Deliberazione ARERA 917/2017/R/Idr del 27 Dicembre 2017 "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".*

La presente Carta sarà pubblicata sul sito internet del gestore Caltaqua Acque di Caltanissetta S.p.A. e dell'ATO CL 6.



Contenuti generali

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Caltaqua e gli utenti. Gli utenti sanno cosa possono e devono attendersi da Caltaqua, Caltaqua sa cosa deve garantire agli utenti.

La Carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni ed il diritto di giudizio sull'operato di Caltaqua. Essa inoltre, indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta.

Gli standard relativi ai livelli minimi di servizio sono da considerarsi come suscettibili di progressivo miglioramento, e nei casi di mancato rispetto degli stessi l'utente matura il diritto ad un indennizzo automatico e forfettario di cui al capitolo 7. Eventuali variazioni e integrazioni alla presente Carta saranno approvate dall'Autorità di Ambito su proposta della società o a seguito di processo di analisi svolto dalla società ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni saranno rese note mediante comunicazione scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'utente oppure mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La Carta è disponibile per l'utente del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta.



1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Caltaqua basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

1.1 Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuati da Caltaqua si basa sul principio di uguaglianza degli utenti. Caltaqua, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, garantisce la parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

1.2 Imparzialità

Nei confronti di tutti gli utenti Caltaqua adotta criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

1.3 Continuità

Costituisce impegno prioritario di Caltaqua garantire, nel tempo indicato nel Disciplinare Tecnico, un servizio continuo e regolare 24 ore su 24 ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, Caltaqua si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

1.4 Partecipazione

L'utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente Caltaqua predispone appositi uffici aperti al pubblico, garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili dei procedimenti. Caltaqua acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.



1.5 Cortesia

Caltaqua si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Tutto il personale di Caltaqua, da quello predisposto alla relazione con l'utente, agli operai di manutenzione, ai lettoristi e così via è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti di Caltaqua sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

1.6 Efficacia ed efficienza

Caltaqua persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre e a semplificare le procedure soprattutto nelle operazioni riguardanti l'utenza.

1.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Caltaqua si impegna ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile nei rapporti con gli Utenti ponendo la massima attenzione sulla sua efficacia.

1.8 Trasparenza e correttezza nei rapporti con gli Utenti

Caltaqua si impegna ad improntare il proprio agire ai principi di trasparenza e di correttezza e a favorire il ricorso a procedure conciliative, secondo le vigenti normative, per la risoluzione di eventuali controversie con gli Utenti.



2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Caltaqua predispone standard specifici e generali di qualità che si riferiscono a:

- i tempi caratteristici dal rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
- accessibilità del servizio (gestione degli sportelli e qualità dei servizi telefonici);
- gestione del rapporto contrattuale;
- fatturazione;
- tempi e modalità di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni.

In caso di mancato rispetto degli stessi, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi automatici e forfettari all'utente.

La tabella finale allegata al presente documento illustra gli standard generali e specifici e, per questi ultimi, i relativi indennizzi automatici.

2.1 Avvio del rapporto contrattuale

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, o per la predisposizione da parte dell'Utente, di opere edili o altri adempimenti.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, Caltaqua comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I livelli di qualità del servizio relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente si riferiscono a:

- tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico o fognario (con e senza sopralluogo);
- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico (lavori semplici e complessi);
- tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura (lavori semplici e complessi);
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di esecuzione della voltura.



2.1.1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario (con e senza sopralluogo)

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Caltaqua della richiesta integralmente documentata dall'utente e la data di spedizione da parte di Caltaqua del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici o fognari è:

- 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo;
- 20 giorni lavorativi, con sopralluogo.

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

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo paragrafo 3.8, le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Si rimanda al paragrafo 3.9 per dettagli in merito alla validità del preventivo.

2.1.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

È il tempo intercorrente tra la data di sottoscrizione per accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Il tempo massimo di esecuzione di allacci idrici è:

- 15 giorni lavorativi, per lavori semplici;
- 30 giorni lavorativi nel 90% delle singole prestazioni, per lavori complessi.

2.1.3. Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Il tempo massimo di attivazione della fornitura è 5 giorni lavorativi.



Il tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura è 5 giorni lavorativi (10 nel caso di modifica della portata del misuratore).

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

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

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura, quali volture o subentri immediati.

Il tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale è 7 giorni lavorativi.

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

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso.

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

2.1.5. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della comunicazione da parte dell'utente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme dovute a Caltaqua, e la data di riattivazione della fornitura.

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è 2 giorni feriali. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.



2.1.6. Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura

È il tempo intercorrente tra la data di sottoscrizione per accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Il tempo massimo di esecuzione di allacci fognari è:

- 20 giorni lavorativi, per lavori semplici;
- 30 giorni lavorativi nel 90% delle singole prestazioni, per lavori complessi.

2.1.7. Tempo di esecuzione della voltura

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

Il tempo massimo di esecuzione della voltura è 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.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

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



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

Il tempo di esecuzione della voltura di un'utenza disattivata per morosità decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della documentazione richiesta ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

Qualora la richiesta di voltura sia occasionata dal decesso dell'intestatario del contratto, l'erede, ovvero il soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, presenta apposita domanda e si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto. La voltura del contratto viene fatta attribuendo il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza e senza la richiesta di alcun corrispettivo, a esclusione dell'addebito dell'ultima fattura a saldo dei consumi.

2.2 Accessibilità al servizio

I livelli di qualità del servizio relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'utente si riferiscono a:

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempi di attesa;
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica e tempi di attesa;
- differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento;
- facilitazioni per utenti particolari;
- rispetto degli appuntamenti concordati;
- tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni;
- tempi di risposta ai reclami scritti;
- tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- modulistica varia per le richieste dei servizi.

2.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Nel territorio sono attivi tre sportelli: Caltanissetta, Gela e Mussomeli.

Il gestore garantisce che l'orario di apertura dello sportello provinciale di Caltanissetta sia di almeno 44 ore settimanali:

- a) 8:30 - 16:30 nei giorni lavorativi;
- b) 8:30 - 12:30 il sabato.

Il personale preposto al contatto con gli Utenti è dotato di tesserino di riconoscimento.

Nello svolgimento di pratiche via telefono e via telematica viene garantita l'identificazione dell'operatore.

Negli sportelli dedicati vengono, tra l'altro, espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richiesta preventivi per lavori e allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta esecuzione di lavori e allacciamenti;
- Ritiro modulistica relativo al servizio richiesto;



- Stipulazione contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- Richieste di appuntamenti;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di verifica contatori e del livello di pressione;
- Pagamento
- Richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti.

2.2.2. 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.

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.

2.2.3. Svolgimento di pratiche per via telefonica

Il Gestore mette a disposizione dei propri utenti un servizio di assistenza telefonico, con risponditore automatico, con uno o più numeri telefonici, di cui uno deve essere un numero verde totalmente gratuito, almeno per telefonate da rete fissa. Garantisce un orario di apertura con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 36 ore.

I cittadini possono chiamare i seguenti numeri:

- 0934.23478
 - 800.180.204 (numero verde)
- dal lunedì al giovedì negli orari 8.30-16.30 e il venerdì 8.30-12.30.

In particolare telefonicamente è possibile richiedere:

- L'allacciamento al pubblico acquedotto e alla pubblica fognatura;
- La posa del contatore;
- La riapertura o la chiusura del contatore;
- La verifica del contatore;
- La correzione delle fatture;
- Presentare reclami;
- Avere informazioni generali sul servizio.

L'accessibilità al servizio telefonico è data dal rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza



di operatori, moltiplicato per 100; tale percentuale deve essere almeno pari al 90%.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è il tempo 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. Il tempo medio di attesa deve essere inferiore a 240 secondi.

L'indicatore livello del servizio telefonico è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; tale percentuale deve essere almeno pari all'80%.

Le eventuali variazioni dei numeri telefonici indicati nella presente carta del servizio saranno tempestivamente comunicati all'utenza e pubblicati sul sito internet del gestore del servizio.

2.2.4. Possibilità di pagamento bollette e lavori

Per il saldo delle fatture sono disponibili le seguenti modalità:

- Presso gli sportelli, mediante pagamento in contanti senza alcun costo aggiuntivo
- Assegni circolari;
- Carta bancaria (bancomat) e/o carta di credito;
- In tutte le succursali delle Poste Italiane mediante bollettino postale
- Nelle filiali di qualsiasi banca
- Tramite domiciliazione bancaria
- Internet: mediante il servizio on-line

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

2.2.5. Facilitazioni di accesso al servizio per utenti particolari

Caltaqua adotta procedure particolari a tutela di alcune categorie di utenti che si trovino in condizione tale da richiedere maggiore attenzione (portatori di handicap, persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico e/o psichico). Sono previste facilitazioni di accesso ai servizi aziendali e riduzioni, da concordare, su tempi di allacciamento, attesa agli sportelli, ripristino del servizio, ecc.

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture tramite l'eliminazione di barriere architettoniche.

2.2.6. Tempo di attesa agli sportelli



Il tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello (ritirando il biglietto dal "gestore code") e il momento in cui il medesimo viene ricevuto sarà di 20 minuti. Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio ed è pari a 60 minuti, in almeno il 95% delle singole prestazioni.

2.2.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

E' il periodo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento Caltaqua è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato. L'utente assicura la propria disponibilità a ricevere il personale di Caltaqua per tutta la fascia di puntualità concordata con il medesimo.

Il livello di qualità è di 3 ore.

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti. Nel caso di disdetta dell'appuntamento Caltaqua ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è pari a 7 giorni lavorativi (almeno nel 90% delle singole prestazioni) ed 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. Le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

2.2.8. Tempo di risposta alle richieste di informazioni scritte o a reclami scritti

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata di Caltaqua all'utente, quale risultante dal protocollo di Caltaqua o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

In tutti questi casi il livello di qualità è di 30 giorni lavorativi.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'utente deve essere informato entro 30 giorni lavorativi dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico della persona incaricata da Caltaqua per fornire all'utente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene inoltre:



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

Tutta la corrispondenza con gli Utenti riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico interno.

2.2.9. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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

Lo standard generale di qualità è di 30 giorni lavorativi, almeno nel 95% dei casi.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi citati nel precedente paragrafo, l'esito della verifica, ed in particolare:

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

2.2.10. Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.



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 dei costi.

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

2.2.11. Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

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

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla



fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico;

- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.



3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1 Periodicità della fatturazione

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui fino a 3000 mc;
- b) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Le fasce di consumo, qualora non disponibili i dati degli ultimi tre anni, saranno determinate utilizzando i dati a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità od in alternativa procedendo ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi. Per il calcolo del consumo medio annuo (Ca) si rimanda alla ARERA 218/2016/R/idr.

Il Gestore procede con cadenza biennale alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza.

I consumi medi annui delle utenze condominiali saranno determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

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 dal gestore

Il gestore provvede a emettere la fattura entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura stessa.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede a emettere fattura entro 45 giorni solari dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura stessa. Nella fattura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dal cliente unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dal cliente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale maggiorato dei relativi interessi, il gestore provvede al riaccredito della differenza entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione ovvero di voltura della fornitura.

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 30 giorni solari dalla data di emissione.



La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure l'autolettura del cliente opportunamente validata dal gestore ovvero sulla base dei consumi stimati, nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- dati di lettura effettiva rilevata dal gestore;
- dati di autolettura fornita dal cliente;
- dati di consumo stimato.

Per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di rilevazione consumi, la Società potrà emettere "fatture d'acconto". Si rimanda al paragrafo 3.5.1 per ulteriori dettagli in merito agli obblighi di raccolta delle misure di utenza.

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'utente e chiaramente esplicitati in fattura. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza, e nel caso di utenze domestiche, in base ai consumi medi legati alla composizione familiare dell'utenza (numero componenti). Per il calcolo del consumo stimato si rimanda all'art. 11 commi 1 e 2 della delibera ARERA 218/2016/R/idr.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato un primo conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva, e comunque la società effettuerà il conguaglio definitivo con la fatturazione, a seguito di lettura effettiva, successiva al 31 dicembre di ciascun anno. I conguagli saranno effettuati con il criterio del pro-die (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, in modo da ricavare il consumo medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo che corrisponde alla data in cui è stata emessa la fatturazione per acconto e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa fattura. Nel caso di rimborsi a favore dell'utente, derivanti dalle operazioni di conguaglio sopra descritte, di importi inferiori a 50 Euro, Caltaqua procederà, in via automatica, al rimborso detraendo tale credito dal pagamento della fattura successiva; qualora il credito superi l'importo della fattura successiva, la differenza a favore dell'utente verrà rimborsata a mezzo assegno bancario non trasferibile.

Per i crediti superiori a 50 Euro verrà emesso assegno bancario non trasferibile, entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'utente del credito.

In caso di morosità pregresse le procedure di cui sopra non saranno applicate e la società procederà alla compensazione contabile manuale inviando all'utente richiesta di saldo o rimborso, a mezzo assegno bancario non trasferibile, del credito residuo.

3.2 Rateizzazione

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



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

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazioni non sono applicati qualora l'elevato importo della bolletta sia causato da prolungati periodi di sospensione della fatturazione e/o presenza di elevati congruagli derivanti da letture con periodicità inferiore a quella prevista, per cause imputabili al gestore.

3.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione, in corrispondenza di una lettura effettiva, si evidenziassero errori in eccesso o in difetto, Caltaqua provvederà direttamente alla correzione degli stessi attivando i dovuti rimborsi.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore accredita lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta (bonifico bancario o assegno circolare).

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

Il tempo di rettifica di fatturazione è pari a 60 giorni lavorativi, ed è il 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.

3.4 Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato dall'Art. 48 del Regolamento del servizio idrico integrato.



L'utente sarà preavvisato della sospensione della fornitura e delle relative modalità. Il tempo di preavviso non può essere inferiore a 30 giorni di calendario.

Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, Caltaqua sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso.

L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso, le spese di chiusura e di riattivazione.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura, oltre che nei casi espressamente previsti nelle delibere dell'Autorità (Arera):

- nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza
- nei giorni festivi e prefestivi;
- quando il pagamento, pur essendo effettuato, non è stato ancora trasmesso, per cause non imputabili all'utente
- in presenza di controversie relative alla ricostruzione dei consumi.

Nel caso di erronea azione per morosità, Caltaqua si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

3.5 Correttezza nella misura dei consumi

3.5.1. Obblighi di raccolta delle misure di utenza

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.

Inoltre, 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.

Il gestore è tenuto a effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato



effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;

- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste, il gestore è tenuto a:

- i. dare informazione preliminare agli utenti dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;
- ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
- iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

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

Gli obblighi di cui sopra si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui alla presente Carta dei Servizi, che soddisfi i requisiti sopracitati.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

A partire dal 1 gennaio 2017, la fascia di consumo in base alla quale sono stabiliti la periodicità di fatturazione (di cui al paragrafo 3.1) e il n° minimo di tentativi di raccolta della misura è determinata in base al calcolo del consumo medio annuo (Ca) e alla stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza previsti dalla deliberazione ARERA 218/2016/R/idr e s.m.i.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del Ca procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.

3.5.2. Procedura di autolettura dei misuratori di utenza



Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di *web-chat* (a partire dal 1 gennaio 2017) sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

Il gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al precedente paragrafo 3.5.1.

3.5.3. Verifica del contatore

Il gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente finale.

Per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori si fa riferimento ai criteri del Decreto Ministeriale n. 155/2013.

Per procedere alla verifica del contatore sul posto Caltaqua fissa un appuntamento entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica.

Caltaqua deve, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Esso è pari a 10 giorni lavorativi se la verifica è effettuata in loco, e 30 giorni lavorativi in caso di verifica in laboratorio.

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

Nel caso in cui il contatore risulti idoneo (all'interno della tolleranza prevista di +/-5%), l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, previsto nel regolamento del servizio idrico integrato, che sarà addebitato nella prima fattura utile. Se risulta, invece, un errore superiore ai limiti di tolleranza stabiliti, Caltaqua si farà carico dei costi di tale operazione, provvede a sostituire il contatore e procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso (per il calcolo si rimanda all'art. 11



comma 3 della delibera AEEGSI 218/2016/R/idr). Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante. La ricostruzione dei consumi ha effetto retroattivo dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta ove lo stesso sia determinabile, ovvero nei casi di indeterminabilità, il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica.

Il tempo di sostituzione del misuratore è pari a 10 giorni lavorativi, ed è il tempo intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

Nell'eventualità in cui l'utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

3.5.4. Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. L'apposizione dello strumento di verifica sarà effettuata, previo appuntamento, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta stessa. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, Caltaqua deve provvedere alla risoluzione del problema.

In caso di regolarità del livello di pressione la società potrà addebitare all'utente, a titolo di risarcimento, il costo della verifica sulla base di quanto indicato nel regolamento del servizio idrico integrato.

Caltaqua deve comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è pari a 10 giorni lavorativi, ed è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica la data di completamento della verifica stessa.

3.6 Tempo di preventivazione 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 tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.

Il tempo di preventivazione è pari a:

- 10 giorni lavorativi per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- 20 giorni lavorativi per l'esecuzione di lavori con sopralluogo.

3.7 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Il tempo di esecuzione è pari a:

- 10 giorni lavorativi per l'esecuzione di lavori semplici;
- 30 giorni lavorativi per l'esecuzione di lavori complessi, almeno nel 90% delle prestazioni.

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.

3.8 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo



automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

3.9 Validità del preventivo

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.



4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

4.1 Interruzione del servizio

Qualora si renda necessaria l'interruzione del servizio per fatti non attribuibili alla quantità di risorsa disponibile, ma a:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi eccezionali naturali e non, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi, riduzione della risorsa da parte del fornitore all'ingrosso;

b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio

Caltaqua procederà all'effettuazione delle sospensioni secondo le seguenti modalità:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- nel caso di un condominio o stabili unifamiliari, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista;
- qualora il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, o informazioni presenti nel sito web della società;
- Attivazione emergenza di sistemi sostitutivi all'erogazione (turnazione, razionamento e servizio autobotte)

4.2 Pronto intervento

Caltaqua disporrà di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, chiamando il numero verde gratuito sia da rete fissa che mobile, disponibile sul sito web e nelle bollette di fatturazione.

Tale numero deve essere dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il numero deve essere pubblicato sul sito internet e in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per



tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento è pari a 120 secondi (almeno nel 90% delle telefonate), ed è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Il tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è pari a 3 ore (almeno nel 90% delle prestazioni) ed è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Tale standard di qualità trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

4.3 Sospensioni programmate del servizio

Per interruzioni del servizio dovute a manutenzioni programmate delle tubazioni stradali, si garantisce un tempo di preavviso di almeno 48 ore ed un tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 24 ore in assenza di eventi eccezionali e imprevedibili.

4.4 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dall'attività aziendale, Caltaqua, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).

4.5 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, Caltaqua può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e



tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente alle prescrizioni dell'ASP e alle relative ordinanze.



5. L'INFORMAZIONE

Al fine di garantire agli Utenti informazioni costanti ed adeguate sugli aspetti normativi, contrattuali, regolamentari ed in generale, Caltaqua utilizza i seguenti strumenti:

- Informazioni allo sportello di Caltaqua
- Telefonicamente al numero 0934.23478
- Tramite fax al numero 0934.584700
- Numero verde 800.180.204
- Numero di pronto intervento (disponibile sul sito web e in bolletta)
- Per posta elettronica all'indirizzo: caltaqua@caltaqua.it
- Per posta elettronica certificata: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it
- Per posta a: Caltaqua-Acque di Caltanissetta SpA / Vittorio Emanuele, 61 - CAP 93100 CL
- Carta dei servizi
- Appositi spazi nelle bollette

Caltaqua, con un linguaggio semplice ed efficace e con idonea campagna informativa:

- assicura agli Utenti la corrispondenza dell'acqua erogata ai parametri di qualità previsti dalla legge; in particolare, fornisce su richiesta, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei;
- rende note le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- informa circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- promuove campagne informative sul corretto utilizzo dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- promuove campagne informative sulle principali attività che essa svolge;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- pubblicizza le procedure per la presentazione dei reclami e le modalità per la soluzione in via conciliativa delle eventuali controversie;
- effettua periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo campo;
- informa gli Utenti sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione anche attraverso i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente anno.

Caltaqua provvederà inoltre a mettere a disposizione dell'utente la presente Carta con la modulistica e allegati annessi ed i Regolamenti contenenti le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.



5.1 Diritto di accesso agli atti

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti di Caltaqua relativi al S.I.I. in conformità alla L. 7 Agosto 1990, n. 241.

In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Nel frattempo la legge generale disciplinerà le modalità di accesso.

La richiesta deve essere motivata e deve essere indirizzata a Caltaqua, la quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte di Caltaqua deve essere denunciato dall'utente all'Autorità di Ambito nei successivi 30 giorni.

5.2 Trattamento dei dati sensibili

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

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 è consentito il trattamento dei dati in possesso di Caltaqua al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte di Caltaqua non è soggetto a notificazione ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003. Caltaqua è comunque tenuta a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui allo stesso Decreto.



6. MISURAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, Caltaqua svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi.

I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini e trasmessi alle Autorità competenti ed alle Associazioni dei Consumatori, ai Difensori Civici degli Enti consorziati.

6.1 Indagini demoscopiche sul livello di gradimento dei servizi

Caltaqua, periodicamente, commissionerà ad istituti di comprovata esperienza una ricerca sul livello di gradimento dei servizi pubblici erogati agli Utenti.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti, di concerto con l'Ente di Ambito sentite le Associazioni dei consumatori, Difensori civici degli enti consorziati, progetti di miglioramento del servizio.

Qualora i cittadini intendano far pervenire i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi a Caltaqua.



7. IL RIMBORSO

L'utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui l'Azienda non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto in caso di mancato rispetto per ciascuno degli standard specifici di qualità Caltaqua corrisponderà all'utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari ad euro 30,00.

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

7.1 Casi di indennizzo automatico

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

La tabella finale allegata al presente documento illustra gli standard generali e specifici e, per questi ultimi, i relativi indennizzi automatici.

7.2 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi automatici sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale:

- In relazione agli standard da 1 a 41 entro 90 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di utente moroso, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute;



- In relazione agli standard 42,43 e 44 entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati, l'indennizzo è dovuto nella misura doppia.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti da ARERA". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Per la corresponsione degli indennizzi legati agli standard 42, 43 e 44, per l'anno 2018, il rispetto degli standard specifici sulla continuità del servizio S1, S2 ed S3 contenuti nella delibera ARERA 917/17 e identificati nella carta del servizio all'interno della Tabella riassuntiva degli standard specifici e generali, è stato sospeso in via temporanea solo ed esclusivamente per le casistiche legate alla turnazione del servizio.

Dove è presente la turnazione con tempi definiti dal gestore, secondo un programma dettagliato, la sospensione dell'indennizzo e dei limiti per gli standard S1, S2 ed S3 non è più attiva qualora non venga rispettato il programma stesso.

7.3 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Caltaqua non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici:

- a) qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
 - cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - cause imputabili all'utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b) in riferimento agli standard da 1 a 41, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi;

In riferimento agli standard 42, 43 e 44, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare per 2 volte un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

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



8. LA TUTELA

8.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta

L'utente è tenuto a segnalare a Caltaqua qualsiasi violazione ai principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o verbale. Nel secondo caso il reclamo viene presentato di persona presso l'ufficio competente il cui indirizzo è riportato nei documenti contrattuali. L'addetto che lo riceve dovrà rilasciare apposita ricevuta. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente, qualificandosi, deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (identificazione del dipendente che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Le tempistiche di evasione delle risposte ai reclami da parte del gestore ed i contenuti delle stesse sono descritti al paragrafo 2.2.8.

8.2 Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 2.2.8, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito.

8.3 Obblighi di registrazione e comunicazione dei dati

Caltaqua deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e *online*, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata, in ottemperanza delle delibere AEEGSI n. 655 del 23/12/2015, n. 218 del 05/05/2016 e della delibera ARERA n. 917/17.

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.



9. VALIDITA' DELLA CARTA

L'aggiornamento della presente Carta entra in vigore dal 18/07/2018



TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

Si specifica che gli indicatori n. 30 e 31 riportati nella tabella sottostante, presentano valori di standard migliorativi rispetto a quanto indicato dall'AEEGSI.

| N | Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|----|--|--------------------|--|--|-------------------------------|
| | | | | | |
| 1 | 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 |
| 2 | Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | Specifico | 10 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 3 | Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 4 | Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 5 | 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 |
| 6 | Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 7 | Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | Generale | ≤30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| 8 | Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | Generale | ≤30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| 9 | 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 |
| 10 | Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | Specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa | 30 euro |
| 11 | Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | Specifico | 10 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 12 | 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 |
| 13 | 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 |
| 14 | 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 |
| 15 | 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 |
| 16 | Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 17 | 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 |



| N. | Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|----|---|--------------------|--|---|--|
| | | | | | |
| 18 | Tempo di esecuzione di lavori complessi | Generale | ≤30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| 19 | Fascia di puntualità per gli appuntamenti | Specifico | 3 ore | - | 30 euro |
| 20 | Tempo massimo per l'appuntamento concordato | Generale | 7 giorni | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento | 90% delle singole prestazioni |
| 21 | Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | Generale | 24 ore | Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata | 95% delle singole prestazioni |
| 22 | 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 |
| 23 | 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 |
| 24 | 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 |
| 25 | 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 |
| 26 | 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 |
| 27 | 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 |
| 28 | Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | Generale | 3 ore | Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento | 90% delle singole prestazioni |
| 29 | 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 |
| 30 | Periodicità di fatturazione | Specifico | 4/anno se consumi ≤3000mc 6/anno se consumi >3000 mc | N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi | 30 euro |
| 31 | Termine per il pagamento della bolletta | Specifico | 30 giorni solari | - | - |
| 32 | Tempo per la risposta a reclami | Specifico | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo/richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 euro |
| 33 | Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | Specifico | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo/richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 euro |
| 34 | Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | Generale | 30 giorni | Id. c.s. | 95% delle singole prestazioni |
| 35 | Tempo di rettifica di fatturazione | Specifico | 60 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta | 30 euro |
| 36 | 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 | 95% delle singole prestazioni |
| 37 | Tempo medio di attesa agli sportelli | Generale | 20 minuti | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | Media sul totale delle prestazioni |
| 38 | Accessibilità al servizio telefonico (AS) | Generale | AS >90% | Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |



| N. | Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|----|---|--------------------|--|--|--|
| | | | | | |
| 39 | Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | Generale | TMA ≤ 240 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| 40 | Livello del servizio telefonico (LS) | Generale | LS ≥ 80% | Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| 41 | Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | Generale | CPI ≤ 120 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione | 90% delle singole prestazioni |
| 42 | Durata massima della singola sospensione programmata (S1) | Specifico | 24 ore | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola sospensione programmata ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato | 30 euro |
| 43 | Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2) | Specifico | 48 ore | Tempo misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione, sia essa programmata o non programmata, e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato | 30 euro |
| 44 | Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3) | Specifico | 48 ore | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso | 30 Euro |



GLOSSARIO

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la



prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** 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;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;



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