Autorità d'ambito Torinese 3

CARTA DEL SERVIZIO

Approvata con Deliberazione della Conferenza dell'Autorità d'ambito dell'8 giugno 2017, n. 651
Aggiornata con la legge 27 dicembre 2017, n. 205, che attribuisce all'Autorità nazionale anche funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati. È pertanto sostituito l'acronimo AEEGSI con ARERA.
Aggiornato il trattamento della privacy con il riferimento al GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).
Aggiornamento alla Deliberazione ARERA 917/2017/R/idr con Deliberazione della Conferenza dell'Autorità d'ambito del 26/06/2018, n. 692
Adeguamento alla deliberazione ARERA n. 142/2019/E/idr del 16/04/2019 (TICO) e alla deliberazione n. 311/2019/R/idr del 16/07/2019 (REMSII) con Deliberazione della Conferenza dell'Autorità d'ambito del 19/12/2019, n. 742.
Adeguamento alle deliberazioni ARERA n. 547/2019/R/idr del 17/12/2019, n. 186/2020/R/idr del 26/05/2020, n. 221/2020 del 16/06/2020, n. 301/2021/E/com del 13/07/2021, n. 609/2021/R/Idr e n. 610/2021/R/idr del 21/12/2021
Aggiornata tipologia standard Allegato B – Deliberazione della Conferenza dell'Autorità d'ambito del 21 dicembre 2024, n. 21

Dicembre 2024

INDICE

PREMESSA 2

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO 2

1.1. Accesso universale all'acqua 3
1.2. Eguaglianza e imparzialità del trattamento 3
1.3. Continuità del servizio 3
1.4. Partecipazione 3
1.5. Rappresentanza 3
1.6. Cortesia 3
1.7. Efficacia ed efficienza del servizio 4
1.8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 4
1.9. Condizioni principali del servizio erogato 4

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÁ DEL SERVIZIO 4

2.1. Servizio acquedotto 5
2.2. Qualità dell'acqua distribuita 5
2.3. Servizio di fognatura e depurazione 6
2.4. Qualità dell'acqua immessa in fognatura e restituita all'ambiente 7
2.5. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio 8
2.6 Interventi per guasti e disservizi 9
2.7. Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei servizi e dei lavori 9
2.8. Misurazione e fatturazione dei consumi 10

3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA - TRASPARENZA 15

3.1. Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza 15
3.2. Accesso alla documentazione 18
3.3. Trattamento della privacy 19

4. PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO 19

4.1. La tutela dell'Utente 19
4.2. Mancato rispetto degli Standard specifici di qualità 21
4.3. Danni a terzi 22
4.4. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente 22
4.5. Servizi di assistenza e consulenza agli Utenti 22
4.6. Disciplina dello sciopero (rinvio) 23

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO 23

6. IMPEGNO DELL'AUTORITA' D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI 23

7. DEFINIZIONE DEI PRINCIPALI TERMINI UTILIZZATI 24

ALLEGATI A e B

PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), nel seguito Carta, è adottata dall'Autorità d'ambito n. 3 "Torinese", nel seguito ATO3, in attuazione della normativa vigente e recepisce le direttive delle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, nel seguito ARERA, dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni di tutela dei Consumatori e gli altri soggetti interessati.

La Carta costituisce parte integrante del contratto di utenza stipulato tra il Gestore e i singoli Utenti finali, nel seguito Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta:
- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore;
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza del Gestore ai propri obblighi.

La Carta è pubblicata sul sito Internet dell'ATO3 e del Gestore e consegnata agli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura.

Negli allegati A e B della presenta Carta sono riportati gli standard generali e specifici di qualità garantiti agli Utenti.

Procedura di revisione e verifica

La Carta è soggetta a revisione periodica ed ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti. Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'ATO3 dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni dei Consumatori e gli altri soggetti interessati, fatto salvo i meri adeguamenti alle disposizioni normative sopravvenute. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione. L'ATO3 promuove il confronto con le Associazioni dei Consumatori finalizzato alla verifica della Carta, previo monitoraggio della stessa effettuato con la Relazione sullo stato e sulla qualità del servizio idrico d'ambito di cui all'Art. 5 "Monitoraggio della qualità del servizio".

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Servizio Idrico Integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

1.1. Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.
È garantito a tutti gli utenti il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.
Agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

1.2. Eguaglianza e imparzialità del trattamento

Il rapporto tra l'ATO3, gli Utenti e il Gestore è stabilito da regole che vanno applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione. L'ATO3 e il Gestore garantiscono parità di condizioni impiantistico - funzionali da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.
Il Gestore facilita l'accesso alle operazioni di sportello nonché al sito web agli Utenti in condizioni di disabilità; agisce inoltre secondo criteri di obiettività ed imparzialità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

1.3. Continuità del servizio

Il Gestore deve erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e preannunciato con adeguato anticipo, quando ciò è possibile. Il Gestore deve inoltre attivare Servizi sostitutivi di emergenza ed adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti.

1.4. Partecipazione

L'Utente ha diritto ad avere dall'ATO3 e dal Gestore, per i rispettivi ruoli, tutte le informazioni relative al rapporto di Utenza ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami; tali elementi saranno per l'ATO3 ed il Gestore ottimi strumenti per il miglior Servizio. L'ATO3 deve dinamicamente aggiornare il Piano d'ambito ed il Gestore elaborare piani di miglioramento del Servizio, redatti anche sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento della gestione e in occasione di periodici sondaggi a campione.

1.5. Rappresentanza

L'ATO3 riconosce nelle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa o incluse nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e utenti rappresentative a livello regionale, la rappresentanza organizzata degli Utenti in grado di cooperare per migliorare la qualità del servizio attesa e percepita dall'Utente stesso.

1.6. Cortesia

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

1.7. Efficacia ed efficienza del servizio

L'ATO3 e il Gestore devono perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

1.8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi. Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

1.9. Condizioni principali del servizio erogato

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio. Le attività di servizio che coinvolgono l'Utenza, sono riportate in uno specifico Regolamento per la fornitura del Servizio, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Utenti sotto il profilo sia della somministrazione di acqua potabile sia della raccolta e del trattamento delle acque reflue.

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÁ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente. Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di far valere i suoi diritti di Utente del servizio, ma anche per l'ATO3 che lo controlla e per il Gestore che lo eroga, al fine del continuo miglioramento del servizio stesso.
Per questo l'ATO3 ha definito con la presente Carta in applicazione del d.P.C.M. 4 marzo 1996 ed in applicazione delle delibere dell'ARERA una serie di parametri di misura della qualità del servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il Gestore si impegna nei confronti dei propri Utenti.

Il Gestore deve assicurare alle Utenze i livelli minimi di Servizio, stabiliti dal sopra citato decreto del 1996.

Tali livelli minimi riguardano i diversi aspetti del servizio:
2.1. Servizio acquedotto;
2.2. Qualità dell'acqua distribuita;
2.3. Servizio di fognatura e depurazione;
2.4. Qualità dell'acqua immessa in fognatura e restituita all'ambiente
2.5. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
2.6. Interventi per guasti e disservizi;
2.7. Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei servizi e dei lavori;
2.8. Misurazione e fatturazione dei consumi.

Tali parametri si integrano con le condizioni economiche ed infrastrutturali definite nel Piano d'Ambito, al fine di completare il quadro generale del servizio reso all'Utente.

2.1. Servizio acquedotto

I livelli minimi da rispettare per il Servizio di acquedotto sono:

⇒ *per le utenze domestiche:*

1. dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/ab./giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
2. portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa;
3. pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurata al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
4. pressione massima di esercizio di 7 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, misurata al punto di consegna, rapportato al piano stradale;

⇒ *per edifici pubblici:*

1. portata minima e massima definita di volta in volta con l'Utente in fase di sopralluogo;
2. pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurata al punto di consegna, relativa al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
3. pressione massima di esercizio di 7 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, misurata al punto di consegna**,** rapportata al piano stradale;

⇒ *per le altre utenze*:

1. portata minima e massima definita di volta in volta con l'Utente in fase di sopralluogo;
2. pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurata al punto di consegna, relativa al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
3. pressione massima di esercizio di 7 kg/cm^2, corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, misurata al punto di consegna, rapportata al piano stradale.

Qualora l'altezza dell'edificio da servire sia tale da non risultare compatibile con il valore minimo di pressione al punto di consegna, oppure l'edificio sorga in località altimetricamente sfavorevole rispetto ai locali serbatoi della rete di distribuzione, sono ammesse delle deroghe; in questi casi sono gli Utenti a dover predisporre gli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili e devono essere informati dal Gestore in modo adeguato ed in forma scritta al momento del preventivo ed in fase di stipula del contratto di fornitura.

2.2. Qualità dell'acqua distribuita

La qualità delle acque destinate al consumo umano deve essere garantita dal Gestore, nel rispetto dei requisiti minimi definiti dalla normativa vigente, costituita dal D.Lgs. n. 31 del 2001 s.m.i. L'attività di controllo è svolta dalle ASL e dall'ATO3 che, sentito il parere dell'ASL in merito a possibili rischi derivanti dalla non conformità ai valori di parametro in relazione alle specifiche normative, dispone che vengano presi provvedimenti intesi a ripristinare la qualità delle acque ove ciò sia necessario per tutelare la salute umana.

Il Gestore deve eseguire, nei punti più significativi della rete di distribuzione, sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri, ecc.) ed organolettici (sapore, odore, colore, ecc.) per assicurare la potabilità dell'acqua. Le verifiche devono avere una frequenza stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'Utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Ulteriori controlli da parte del Gestore devono essere effettuati:

a) ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
b) agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione;
c) sulle acque fornite mediante contenitori fissi o mobili.

Spetta al Gestore assicurare il rispetto dei parametri di qualità prescritti dalla legge al punto di consegna.
Qualora sussista il rischio che le acque destinate al consumo umano, pur essendo nel punto di consegna rispondenti ai valori di parametro fissati dal D.Lgs. 31/2001 s.m.i., non siano conformi a tali valori al rubinetto, l'ATO3 e il Gestore collaborano con l'ASL affinché l'Utente adotti misure appropriate per eliminare il rischio e gli Utenti interessati siano informati sui comportamenti da adottare.
Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei "piani di intervento" volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge. Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, sarà sempre definito in modo da garantire l'assenza di batteri patogeni nell'acqua limitando al contempo l'incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

In caso di problemi sulla qualità dell'acqua, il Gestore, su semplice segnalazione dell'Utente al servizio di Pronto Intervento, garantisce l'avvio dell'intervento nell'arco di 3 ore dall'inizio della conversazione e, ove necessario, attiva le unità di prelievo e analisi entro 24 ore (Allegato B STANDARD 50).

2.3. Servizio di fognatura e depurazione

Per il servizio di fognatura i livelli minimi di servizio da rispettare sono i seguenti.
Tutti gli agglomerati con un numero di abitanti equivalenti superiore a 2000 devono essere serviti da una rete fognaria per la raccolta delle acque reflue urbane.
L'allacciamento dell'impianto dell'utente alla fognatura pubblica è realizzato in via preferenziale dall'utente previa approvazione da parte del gestore del progetto di allacciamento secondo i tempi e le modalità stabilite nel Regolamento del servizio idrico integrato (Allegato B STANDARD 54).
Il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento.
Le reti fognarie miste devono essere dimensionate sulla portata di acque reflue urbane scaricate dalle utenze (acque domestiche, acque industriali e acque meteoriche di dilavamento) per una portata commisurata alla massima portata addotta delle reti di acquedotto oltre alla portata necessaria allo smaltimento di acque di drenaggio compatibile con il sistema di depurazione che serve la rete.
Per il servizio di depurazione i livelli minimi di servizio da rispettare sono i seguenti.
Per gli agglomerati superiori a 2000 abitanti equivalenti le acque reflue urbane devono essere sottoposte ad un trattamento secondario o ad un trattamento più spinto secondo quanto stabilito

dalla direttiva europea CEE 271/91 e nel rispetto dei limiti di cui al dlgs 152/06 s.m.i. come integrato dalla pianificazione regionale in merito alla tutela delle acque.
Per gli agglomerati inferiori a 2000 abitanti equivalenti le acque reflue urbane devono essere sottoposte ad un trattamento che garantisca il rispetto dei limiti allo scarico stabiliti dalla legge regionale Legge regionale 26 marzo 1990, n. 13.
Fermo il principio di assicurare la tutela del corpo idrico secondo i livelli di qualità stabiliti dalla Regione Piemonte, fatta salva la verifica della fattibilità tecnica e della compatibilità economica gestionale, le infrastrutture depurative devono fornire il servizio di depurazione anche agli insediamenti produttivi i cui scarichi rispettano i limiti stabiliti dal dlgs 152/06 s.m.i. tenuto conto delle deroghe in esso consentite.
I residui della depurazione delle acque reflue urbane dovranno essere gestiti nel rispetto delle norme di tutela ambientale, secondo principi di sostenibilità privilegiando il recupero di materia o in subordine il recupero di energia e solo da ultimo garantendo l'inertizzazione dei residui non diversamente riutilizzabili.

In assenza di allacciamento alla pubblica fognatura il corrispettivo per tale servizio non è dovuto. In tal caso, si applica il Regolamento per gli utenti non allacciati alla fognatura adottato dall'ATO3, pertanto l'utenza è tenuta a effettuare la raccolta delle acque reflue con sistemi individuali e conseguentemente, a svolgere le seguenti attività:

1. far prelevare periodicamente (almeno una volta l'anno) i condensati depositati in detti sistemi individuali di raccolta;
2. a provvedere allo smaltimento degli stessi presso un impianto di depurazione pubblico nell'ATO3. In tale caso, all'Utente sarà applicata la tariffa vigente per il servizio di depurazione;
2. b provvedere allo smaltimento degli stessi presso un impianto di depurazione diverso. In tale caso, l'Utente deve darne comunicazione al Gestore del Servizio Idrico Integrato per la non applicazione della tariffa di depurazione, secondo quanto previsto dal Regolamento citato.

2.4. Qualità dell'acqua immessa in fognatura e restituita all'ambiente

Al fine di assicurare la tutela dei corpi idrici ricettori, il Gestore svolge l'attività di controllo degli scarichi nelle pubbliche fognature, secondo adeguati criteri di periodicità, efficacia ed imparzialità.
Il gestore effettua in particolare il controllo degli scarichi produttivi in pubblica fognatura attraverso ispezioni periodiche programmate presso gli insediamenti e sulla base di un sistema di autocontrolli sulla qualità delle acque scaricate effettuati dall'utente secondo le frequenze stabilite nei provvedimenti autorizzativi.
Il gestore inoltre effettua un monitoraggio qualitativo dei reflui in ingresso agli impianti di depurazione e sui nodi delle reti fognarie che servono le aree produttive. Sulla base delle risultanze di questo monitoraggio possono essere svolte tempestive verifiche dirette presso i singoli insediamenti.
La qualità delle acque allo scarico dei depuratori deve essere garantita dal Gestore, nel rispetto dei requisiti del D.Lgs. n. 152 del 2006 e s.m.i., nonché dalla Legge Regionale n. 13 del 1990. L'attività di controllo è svolta dall'ARPA Piemonte sulla base dei provvedimenti autorizzativi dei singoli scarichi rilasciati dai SUAP (Sportello Unico attività produttive) e determinati dalla Città Metropolitana di Torino.
Il Gestore assicura il controllo dei processi depurativi effettuati negli impianti di trattamento delle acque reflue urbane mediante l'analisi di laboratorio delle acque scaricate su corpo superficiale. In particolare per gli scarichi derivanti da agglomerati superiori a 2000 abitanti equivalenti è previsto

un sistema di autocontrolli, all'ingresso ed allo scarico dei depuratori, la cui frequenza è funzione della potenzialità dell'impianto. I risultati dei controlli sono trasmessi all'ARPA Piemonte.
Negli impianti superiori ai 10.000 abitanti equivalenti è previsto il controllo in continuo dei parametri di processo più significativi.

2.5. Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio
Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni; la mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.
Inoltre il Gestore, al fine di una regolarità nell'erogazione del Servizio, garantisce all'Utenza:

⇒ *Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*
Il Gestore svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile sulla rete pubblica dallo stesso gestita al fine di verificare e tenere sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione. Si misura come il rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata in un anno e l'estensione complessiva della rete. Detto rapporto dovrà essere reso noto annualmente nella Relazione predisposta dal Gestore (Allegato B STANDARD 51).

⇒ *Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione*
Allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, Il Gestore svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti sono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione. Il tempo minimo di preavviso è di 48 ore (Allegato A STANDARD 47) e la durata massima della sospensione di 24 ore, per lavori di manutenzione programmata (Allegato A STANDARD 45).

⇒ *I casi di emergenza - Servizio sostitutivo*
Se, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi carenze nel Servizio di erogazione della acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Gestore attiva tempestivamente (e comunque non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione) un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale Servizio si deve ricorrere ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei (Allegato A STANDARD 46).

⇒ *Crisi idrica da scarsità*
In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, questo deve informare l'Utenza, proponendo ATO3 le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.
Tali misure possono comprendere:
- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

In ogni caso devono essere assicurate le condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

2.6 Interventi per guasti e disservizi

Il Gestore garantisce la prestazione di primo intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio che comporta pericolo (ex art. 33.2 della delibera 655/15 ARERA) entro 3 ore dal verificarsi dell'evento (Allegato A STANDARD 28). Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico gratuito di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Gestore garantendo i tempi di risposta indicati nell'Allegato A STANDARD 41. Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento deve essere riportato in fattura, sul sito Internet e sull'elenco telefonico.

Il Gestore deve:

- predisporre una centrale operativa 24 ore su 24 per ricevere le segnalazioni;
- definire sedi, attrezzature e personale dislocato sul territorio dell'ambito in grado di garantire la tempistica di intervento prevista;
- riparare, per le reti acquedottistiche di distribuzione, i guasti che comportano pericolo (ex art. 33.2 della delibera ARERA 655/2015/R/idr s.m.i.) entro 18 ore dalla avvenuta verifica del Pronto Intervento (Allegato B STANDARD 52);
- mettere in sicurezza le aree a seguito di guasti sulle reti acquedottistiche di adduzione e sulle reti fognarie che comportano pericolo (ex art. 33.2 della delibera ARERA 655/2015/R/idr s.m.i.) entro 18 ore dalla avvenuta verifica del Pronto Intervento (Allegato B STANDARD 53);
- controllare l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adottare un "piano di gestione" delle interruzioni del Servizio.

2.7. Tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei servizi e dei lavori

I servizi e i lavori richiesti dagli Utenti devono essere eseguiti nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard previsti dalla Carta. I tempi garantiti per l'esecuzione dei lavori non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

1. tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Città Metropolitana, Ferrovie, ecc.);
2. tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
3. ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Se l'Utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

L'Allegato A elenca gli standard generali e specifici garantiti all'Utente e relativi alla tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei servizi e dei lavori, segnatamente:

⇒ *Lavori per allacci*: all'Utente sono garantiti gli STANDARD 1-8 dell'Allegato A;

⇒ *Lavori diversi dagli allacci:* all'Utente sono garantiti gli STANDARD 15-18 dell'Allegato A;

⇒ *Gestione del contratto:* relativamente alle richieste di attivazione, volturazione, disattivazione, riattivazione della fornitura sono garantiti agli Utenti gli STANDARD 9-14 dell'Allegato A;

⇒ *Verifica del livello di pressione:* all'Utente sono garantiti gli STANDARD 26, 27 dell'Allegato A;

2.8. Misurazione e fatturazione dei consumi

La fatturazione avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento (tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura), rilevati attraverso la lettura di un apposito misuratore posto in corrispondenza del punto di consegna, oppure autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati, secondo la metodologia definita a livello nazionale[1].

In caso di fatturazione di consumi stimati, il Gestore esplicita chiaramente e rende note all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. A tal fine il gestore si impegna a valutare per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero, distanze temporali differenti da quelle minime assicurate a tutti gli utenti ai sensi della regolazione nazionale (art. 7.1 TIMSI), tenuto altresì conto delle esigenze operative, documentabili, del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi sono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

È garantito all'utente un tempo massimo per l'emissione della fattura (Allegato A STANDARD 29). La frequenza delle fatture è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità (Allegato A STANDARD 30).

Il Gestore garantisce l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche a richiesta dell'utente finale. Per l'esecuzione dei controlli metrologici sui Misuratori il gestore applica i criteri stabiliti col decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93~~1~~.

Il personale incaricato del Gestore per le letture deve essere regolarmente munito di tesserino di riconoscimento. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

In caso di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, il gestore è tenuto a dare informazione preliminare agli utenti finali 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 con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee) (STANDARD 49). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

[1] In particolare il riferimento normativo è l'Allegato A alla deliberazione ARERA 218/2016/R/idr s.m.i., recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)".

Al fine del progressivo superamento delle difficoltà connesse alla lettura di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili, il Gestore si impegna ad attuare modalità di telelettura, ossia metodi di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze senza accesso fisico al contatore.

Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.

La comunicazione della lettura da parte dell'Utente (autolettura) deve poter essere effettuata almeno con le seguenti modalità:

- telefonicamente;
- messaggio SMS;
- maschere di interfaccia interattiva sul sito del Gestore disponibili 365 giorni l'anno e 24 ore su 24;
- raccolta della comunicazione dell'autolettura agli sportelli.

Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

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 o tramite telelettura.

Il gestore garantisce all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

⇒ *Qualità della misura.*
A decorrere dal 1° gennaio 2023, in tema di misura dei volumi sono introdotti i seguenti standard di qualità specifici nella Carta del Servizio:

- a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";
- b) indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".

Il mancato rispetto di uno dei due standard specifici di cui sopra implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste per gli altri standard specifici di cui alla presente Carta del Servizio (v. punto 4.2).

⇒ *Promozione della singolarizzazione delle utenze condominiali o raggruppate.*
ATO3 promuove – ove tecnicamente fattibile – l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare prevedendo i necessari stanziamenti di costo nei propri atti di programmazione, compatibilmente con l'obbiettivo della sostenibilità tariffaria.

A tal fine, il Gestore si impegna ad inserire entro il 31/12/2022 nel Regolamento di utenza, per le nuove costruzioni la previsione di stipulare, ove tecnicamente possibile, un distinto contratto di fornitura per ogni singola unità immobiliare.

Il Gestore assicura agli utenti indiretti di utenze raggruppate o condominiali la massima informazione sul servizio erogato nonché sull'articolazione tariffaria approvata dall'Autorità d'ambito, al fine di consentire a questi ultimi l'effettiva applicazione della ripartizione degli importi fatturati in bolletta[2]. A tal fine il Gestore mette a disposizione degli utenti indiretti apposito strumento di calcolo[3], comunicando in fattura e agli utenti indiretti l'indirizzo web presso cui ottenerlo.

⇒ *Fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.*

Agli utenti domestici, alle microimprese, come definite dalla Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, ai professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005, il Gestore applica le misure di rafforzamento delle tutele per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni, secondo la disciplina di cui alla deliberazione ARERA 547/2019/R7idr s.m.i.
In particolare, il Gestore integra la bolletta con una pagina iniziale aggiuntiva contenente un avviso testuale della fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni, con indicazione del loro ammontare e:
- nel caso ritenga essere maturata la prescrizione[4], una sezione recante un *format* che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale *format* deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
- nel caso in cui non ritenga essere maturata la prescrizione, indica la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie.

Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA *Direct Debit* – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura. In tal caso, il gestore si impegna ad emettere doppio documento di fatturazione: uno per gli importi non prescrivibili e uno per gli importi prescrivibili, escludendo questi ultimi dalle procedure previste per gli incassi pre-autorizzati.

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito.

[2] Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione agli utenti indiretti si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio
[3] Detto strumento dovrà essere reso disponibile entro 6 mesi dalla data di entrata in vigore della deliberazione ARERA 609/2021/R/idr (?)
[4] Art. 2.3 All. B alla deliberazione n. 547/2019 e s.m.i. "La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente."

Nel caso di utenze condominiali, la prescrizione può essere eccepita anche da soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

⇒ *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*
Il Gestore garantisce almeno una modalità di pagamento gratuita e mette a disposizione dell'utente almeno i seguenti mezzi di pagamento delle bollette sia su "canali fisici" che su "canali telematici", "Punto BLU" per pagamenti self-service in salone utenti sede, Avvisi di pagamento PagoPA, bonifico bancario/postale, domiciliazione bancaria/postale, carte bancarie/postali, carte di credito e prepagate.
In caso di modalità di pagamento onerose, l'onere addebitato all'utente non può essere superiore al costo sostenuto dal Gestore per l'utilizzo di tale modalità di pagamento.

Il Gestore garantisce un termine di pagamento della bolletta di almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Disguidi e ritardi nella ricezione della bolletta non possono in alcun caso essere imputati all'Utente (Allegato A STANDARD 31).

⇒ *Rettifiche di fatturazione*
Può accadere che l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. Se, eseguite le opportune verifiche, la segnalazione dell'Utente risulta esatta, il Gestore aggiorna i dati dell'archivio, annulla o rettifica le fatture inesatte emettendone eventualmente di nuove. All'Utente sono garantiti gli STANDARD di qualità di cui ai punti 34 e 35 dell'Allegato A.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare 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 (STANDARD 35), il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta, previa comunicazione, da parte dell'utente, della modalità di pagamento preferita e del codice IBAN in caso di bonifico bancario/postale. Il gestore ha la facoltà di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

⇒ *Morosità*
Tempi, modi e procedure per la gestione degli utenti morosi sono definiti dal documento Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) Allegato A alla deliberazione dell'ARERA del 16 luglio 2019, n. 311 s.m.i..

In applicazione di tale disciplina, il Gestore si impegna a garantire agli utenti finali gli indennizzi ivi previsti (rif. art. 10).

Gli utenti domestici residenti titolari di bonus sociale idrico e alcune categorie di utenze pubbliche, non possono essere disalimentate[5].

⇒ *Verifica del misuratore*
L'Utente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del misuratore installato; in tal caso il misuratore viene sostituito e verificato presso il laboratorio metrologico del Gestore o altro laboratorio accreditato indicato dall'Utente.

[5] Per l'elenco delle utenze pubbliche non disalimentabili si rimanda all'art. 8.2 del TICSI

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica/sostituzione del misuratore, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati e il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, la sostituzione dello stesso è effettuata a titolo gratuito; il gestore ne dà comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa.
Qualora, invece, a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, a condizione che questi siano stati preventivamente esplicitati in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica. Il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione dell'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Qualora il controllo da parte della Camera di commercio o del gestore accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura, il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, definiti ai sensi della deliberazione ARERA 218/2016 s.m.i. ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante. Sono assicurati agli Utenti gli STANDARD 22, 23, 24, 25 dell'Allegato A.

⇒ Perdite occulte – tutela dell'utente
Con tale termine si intendono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.
Il Gestore esplicita in sede di stipula del contratto e descrive sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte.

In caso si verifichi una perdita occulta, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione della tutela prevista qualora il consumo fatturato sia almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento. Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in

cui è stato rilevato il consumo anomalo. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza. Qualora anche gli anni precedenti siano stati influenzati da altri fenomeni di perdita potrà essere valutata la possibilità di utilizzare dei valori determinati sulla base della media della tipologia di utenza o dei consumi storici del richiedente riconducibili a periodi non influenzati da dispersioni.

La rideterminazione degli addebiti è effettuata dal Gestore previa richiesta formulata dall'utente intestatario della fornitura, corredata da documentazione comprovante il guasto che ha determinato la perdita nell'ambiente e la relativa riparazione, e prevede il ricalcolo delle quote variabili di tali servizi, con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e per un periodo di 3 mesi successivi, al fine di consentire la riparazione del guasto. L'utente deve dimostrare di aver agito tempestivamente nella riparazione del guasto.

In caso di perdita occulta, sull'intero extra consumo come sopra determinato il gestore garantisce:
- l'esonero delle tariffe per i servizi di fognatura e depurazione;
- l'applicazione di una tariffa di acquedotto pari alla metà della tariffa base prevista dal profilo contrattuale in essere.

Laddove il debito residuo a carico dell'utente risultasse ancora superiore dell'80% al valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

Il gestore è tenuto a comunicare tempestivamente all'utente eventuali consumi anomali rilevati in sede di raccolta della misura.

3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA - TRASPARENZA

Il Gestore deve instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore deve fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Utente e a favorire un corretto utilizzo del Servizio e delle risorse.
Negli uffici del Gestore aperti al pubblico sono situati angoli informativi, nei quali sono a disposizione materiali informativi e le comunicazioni sulle procedure relative alla prestazione dei servizi; il personale incaricato è a disposizione per ogni e qualsiasi informazione relativa ai servizi forniti

In caso di presenza di gestori diversi nei segmenti che compongono il Servizio idrico integrato, sono garantiti agli Utenti gli STANDARD 42-44 dell'Allegato A.

Il gestore si impegna altresì ad agevolare l'accesso alle informazioni relative all'ordinaria gestione delle utenze raggruppate ai relativi utenti indiretti.

3.1. Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza

È garantita l'operatività nel territorio dell'ATO3 di almeno uno sportello aperto al pubblico per un orario non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 - 18:00 nei giorni lavorativi (lunedì-venerdì) e un orario non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 - 13:00 il sabato).

3.1.1 Disposizioni per le gestioni in forma autonoma dei comuni montani autorizzati

Gli sportelli del Gestore devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'Utenza nel territorio e devono essere aperti al pubblico per un orario non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra lunedì e sabato.

Sono definiti i tempi massimi e medi di attesa agli sportelli Allegato A, STANDARD 36, 37.

3.1.2 Disposizioni per il gestore affidatario SMAT S.p.A.

SMAT inoltre garantisce l'operatività di n. 7 ulteriori sportelli, distribuiti sul territorio in relazione alle esigenze dell'utenza e aperti al pubblico per un monte ore complessivo pari a 77 settimanali, da ripartire secondo modalità funzionali alle reciproche esigenze utente- società. Anche in questi sportelli sono garantiti gli standard 36 e 37 Allegato A della Carta del Servizio.

⇒ *Rapporto con l'Utente*

Il personale del Gestore a contatto con il pubblico deve essere riconoscibile grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia e, nel rapporto telefonico, grazie all'enunciazione del codice identificativo. Il Gestore si deve adoperare per facilitare gli Utenti mediante la limitazione degli adempimenti richiesti per la fornitura del Servizio. Per gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore può concedere particolari modalità di riscossione del credito. Gli Utenti sono invitati a segnalare all'Autorità d'ambito, oltreché al Gestore, disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al Servizio presso gli sportelli ovvero sull'accessibilità e fruibilità del sito web del Gestore, per mezzo telefono, lettera e-mail o fax.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro, comprensibile ed esaustivo la risposta motivata ai reclami scritti, e alle richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune. Il contenuto minimo delle risposte è puntualmente disciplinato dalla Regolazione ARERA, segnatamente art. 50 RQSII e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al paragrafo precedente:

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

Nel caso di reclami relativi alla contestazione di importi per consumi risalenti a più di due anni presentati utenti domestici, microimprese, come definite dalla Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione del 6 maggio 2003, ai professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005, per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto altresì a dettagliare gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui sopra, l'esito della verifica, ed in particolare:
a) la 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 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, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo il Gestore fornisce all'utente le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio di Conciliazione dell'ARERA nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

⇒ *Svolgimento delle pratiche*
Le pratiche potranno essere svolte sia presso gli uffici del Gestore aperti al pubblico sia per via telefonica, sia attraverso maschere web interattive la cui operatività deve essere garantita per 365 giorni all'anno 24 ore su 24; il Gestore si impegna a implementare costantemente il proprio sito internet per garantire il numero maggiore di servizi on line.
Il Gestore dispone un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa. Il servizio telefonico con presenza di operatori deve essere assicurato per almeno 35 ore settimanali. È, inoltre, tenuto a dotarsi di un call center.
Nel caso in cui il Gestore ritenga di dotarsi di un servizio telefonico ad albero fonico, in aggiunta a quanto sopra:

- inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

All'Allegato A sono definiti gli standard generali garantiti all'Utente sulla qualità del servizio telefonico (Allegato A STANDARD 38, 39, 40, 41).

*** <u>Per le gestioni in forma autonoma dei comuni montani autorizzati</u> ***
Il Gestore dispone un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa. Il servizio telefonico con presenza di operatori deve essere assicurato per almeno 35 ore settimanali. Il Gestore garantisce, inoltre, un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato. Nel caso in cui il Gestore

ritenga di dotarsi di un servizio telefonico ad albero fonico, valgono gli stessi obblighi di cui sopra. Inoltre, è esentato dal monitoraggio degli indicatori nn. 38, 39, 40 di cui all'Allegato A.

⇒ *Rispetto degli appuntamenti concordati*
Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore deve concordare con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. La fascia oraria non potrà superare le 3 ore, ovvero all'Utente non potrà essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore alle 3 ore (Allegato A STANDARD 19, 20).

In caso di disdetta per appuntamenti concordati, il tempo di preavviso minimo è di 24 ore (Allegato A STANDARD 21).

3.2. Accesso alla documentazione
L'Utente deve essere posto al centro delle strategie di comunicazione del Gestore; ha inoltre diritto di accedere ai dati e ai documenti in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità di legge.

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:
- gli sportelli Utenti dove saranno rilasciate informazioni sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant'altro attiene al rapporto commerciale;
- le bollette;
- pieghevoli, dépliant e materiale vario a disposizione dei clienti negli uffici aperti al pubblico;
- i comunicati stampa via TV e testate giornalistiche anche on line;
- il proprio sito internet che deve essere costantemente aggiornato e ispirato a criteri che assicurino la massima accessibilità e conoscibilità delle informazioni utili all'utente;
- i servizi telefonici.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:
- pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'Utenza;
- incentivare l'utilizzo della PEC tra Utenti, Associazioni dei Consumatori e Gestore;
- divulgare la Carta del Servizio;
- consegnare a richiesta degli Utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del SII;
- fornire consulenza agli Utenti e informazioni sui contratti di fornitura in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti); a tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli e tramite il Call Center;
- effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- assicurare gli Utenti sulla corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata (sempre disponibili sul sito aziendale): pH, Residuo fisso a 180°, Durezza, Conducibilità, Calcio,

Magnesio, Ammonio, Cloruri, Solfati, Potassio, Sodio, Arsenico, Bicarbonati, Cloro residuo, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Manganese;

- informare sulle modalità di pagamento delle bollette, sulle possibilità e modalità per la rateizzazione dei pagamenti e sulle modalità di lettura dei contatori;
- informare sul meccanismo di determinazione della tariffa e sulle variazioni intervenute;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- fornire agli Utenti la possibilità di aderire ad una assicurazione di tutela a fronte di eventuali perdite occulte sulla rete interna di loro proprietà;
- rendere noti periodicamente i dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- rendere noti agli Utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente";
- informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa.

Il Gestore comunica in forma scritta agli Utenti i risultati delle verifiche effettuate sui misuratori (Allegato A STANDARD 23 e 24) e sul livello di pressione (Allegato A STANDARD 27).

Il Gestore, inoltre, predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione dei consumi anomali, anche per consentire agli Utenti la richiesta di eventuali modifiche sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio. Informa, altresì, sui costi di verifica del contatore e della pressione.

Il Gestore si impegna a fornire risposte alle richieste scritte di informazioni entro 30 giorni (Allegato A STANDARD 33).

3.3. Trattamento della privacy

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

4. PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO

4.1. La tutela dell'Utente

Il sistema di tutele degli utenti finali[6] nei confronti del gestore del servizio idrico integrato è articolato su più livelli:

Un primo livello rappresentato dal reclamo al gestore. Il reclamo deve essere presentato nei modi stabiliti e avere un contenuto informativo minimo come specificato nel seguito. Il gestore è tenuto a rispondere secondo tempistiche predefinite (standard 32). Per ulteriori informazioni e modulistica si rimanda al sito internet del proprio gestore.

[6] "Utente finale" è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del servizio idrico integrato. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

Inoltre, in caso di non rispetto degli standard specifici di cui alla Carta del servizio, il gestore è tenuto ad erogare all'utente finale un indennizzo automatico in bolletta.

<u>*Un secondo livello*</u> rappresentato dalla procedura di Conciliazione extragiudiziale e dal reclamo allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. Il secondo livello può essere attivato dall'utente finale a seguito di mancata o insoddisfacente risposta ad un preventivo reclamo presentato al gestore.

Conciliazione extragiudiziale

In via transitoria, il tentativo di conciliazione extragiudiziale nel settore idrico avviene su base volontaria, e, ad oggi, non costituisce una tappa necessaria per agire in giudizio.

A partire dal 1° gennaio 2022 i gestori con più di 100.000 abitanti residenti serviti sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA e gestito da Acquirente Unico; il Servizio è gratuito e la procedura si svolge on line (http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen).

In alternativa al Servizio di Conciliazione, l'utente può rivolgersi a organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) iscritti in apposito elenco presso ARERA (https://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm). SMAT si impegna a partecipare alle procedure attivate dagli utenti finali presso uno degli organismi ADR di cui all'elenco per i quali è prevista una procedura gratuita.

Sono escluse dal servizio di conciliazione le controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

A decorrere dal 1° gennaio 2022, è prevista una procedura abbreviata per lo svolgimento della conciliazione, nel caso in cui l'utente sia destinatario di costituzione in mora, nella quale sia indicata la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Gli utenti serviti da un gestore non obbligato a partecipare al Servizio Conciliazione (Gestori con meno di 100.000 abitanti residenti serviti [7]-) possono presentare un reclamo di secondo livello allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente di Arera (http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico)

Se il proprio gestore con meno di 100.000 abitanti residenti, ha deciso di impegnarsi all'obbligo delle procedure di conciliazione eventualmente attivate dai suoi utenti, allora quest'ultima rappresenta l'unica forma di tutela di secondo livello (no reclamo allo Sportello).

[7] Dunque gli utenti nei Comuni di Fenestrelle, Perrero, Prali, Roure, Salza di Pinerolo, Vallo T.se e Varisella

I reclami relativi al Bonus sociale idrico, possono sempre essere inoltrati allo Sportello, anche in assenza di preventivo reclamo scritto al Gestore o prima della scadenza dei 30 giorni lavorativi previsti per la risposta e indipendentemente dalla dimensione del gestore.

⇒ ***Autorità d'ambito***
L'ATO3 si impegna a mantenere aggiornato il proprio sito internet informando sulle decisioni adottate per la regolazione del servizio e a riscontrare le istanze degli utenti, per valutare inadempienze da parte del Gestore e per monitorare gli interventi previsti nel Piano d'ambito apportando le relative modifiche in relazione al grado di soddisfazione dell'Utente per il Servizio reso.

⇒ ***Reclami***
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.
Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet e presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente.
È fatta salva la possibilità per l'Utente 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 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);
e) codice Utente;
f) motivo del reclamo.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore deve compiere i necessari accertamenti, comunicare gli esiti all'Utente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami e impegnarsi a rimuovere al più presto le cause del disservizio. Il tempo per la risposta ai reclami è stabilito all'Allegato A STANDARD 32.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, l'Utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta secondo le modalità da lui medesimo indicate (carta, e-mail, sms…), in modo chiaro, esaustivo e assicurando la tracciabilità del reclamo.

4.2. Mancato rispetto degli Standard specifici di qualità
Il Gestore deve rispettare quanto indicato nella presente Carta del Servizio e riconoscere agli Utenti un risarcimento per eventuali disservizi secondo le prescrizioni impartite dall'ARERA (deliberazioni 655/2015/R/idr s.m.i. e 917/2017/R/idr s.m.i.).

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui all'Allegato A il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo di erogare la prestazione, un indennizzo automatico base pari a trenta (30,00) euro.

Tale indennizzo, 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.

L'indennizzo automatico non si applica nei casi in cui:

- il mancato rispetto dello standard specifico sia dovuto a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- il mancato rispetto dello standard specifico sia dovuto a cause imputabili all'Utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- non sia possibile identificare l'Utente in quanto il reclamo o la comunicazione ricevuta non contengono le informazioni minime previste per tale identificazione;
- nel caso in cui l'Utente non sia contrattualizzato.

Nei casi in cui l'Utente risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute.

4.3. Danni a terzi

Il Gestore deve contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi nell'esercizio delle reti idriche e in generale nella gestione del Servizio. Un ufficio del Gestore sarà a disposizione dell'Utente per definire le relative procedure.

4.4. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di monitorare l'applicazione della Carta e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore redige annualmente entro il mese di marzo un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.

4.5. Servizi di assistenza e consulenza agli Utenti

Personale del Gestore, esperto e qualificato nei diversi settori aziendali, è disponibile agli utenti presso gli uffici, negli orari di apertura, per fornire assistenza, pareri ed informazioni.

In particolare, è istituito il Garante dell'Utente, deputato a svolgere, in forma autonoma ed indipendente rispetto a tutte le altre strutture del Servizio Gestione Clienti, un'attività di supporto e tutela dell'Utente.

L'Utente si può rivolgere al Garante per segnalare disservizi, qualora ritenga di non aver ricevuto una risposta chiara e soddisfacente o abbia riscontrato carenze e problemi nella gestione della propria pratica. Il Garante riceve inoltre le segnalazioni circa eventuali ritardi, irregolarità o non soddisfacente trattamento delle richieste della clientela rispetto agli impegni ed agli standard assunti dal Gestore con la Carta o con le procedure stabilite nel Regolamento del Servizio Idrico

Integrato. Nello svolgimento dei suoi compiti, il Garante ha come priorità costante il soddisfacimento delle esigenze degli Utenti.

4.6. Disciplina dello sciopero (rinvio)

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del Servizio rappresenta uno dei fattori strategici attraverso i quali l'ATO3 adempie alla sua responsabilità di funzione regolatrice – separata dalla gestione industriale – per governare le criticità intrinseche legate alla situazione di monopolio "naturale" e anche per dare visibilità positiva alla Gestione stessa. A tal fine l'ATO3 avvia un monitoraggio continuo della qualità del Servizio reso all'Utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed economici connessi all'erogazione del Servizio e il grado di soddisfazione dell'Utente, in applicazione della disciplina ARERA. Degli indicatori elencati all'Allegato B, il Gestore presenta annualmente all'ATO3 una Relazione sulla rendicontazione del rispetto degli standard garantiti **entro il mese di giugno.**

I risultati del monitoraggio, comprendenti gli indicatori elencati agli Allegati A e B, consentiranno di dare una valutazione oggettiva del Servizio in atto e verranno raccolti annualmente in una "Relazione sullo stato e sulla qualità del Servizio idrico d'ambito"; tale Relazione sarà pubblicata sul sito internet dell'ATO3.

6. IMPEGNO dell'AUTORITA' D'AMBITO A FAVORE DEGLI UTENTI

ATO3 si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli Utenti.

In particolare, ATO3 si impegna:

- a monitorare la qualità del Servizio reso all'Utenza;
- a mantenere aggiornato il proprio sito internet informando sulle decisioni adottate per la regolazione del servizio
- a riscontrare le istanze degli Utenti.

ATO3 persegue l'interesse economico degli utenti nella regolazione della tariffa che dovrà essere la minore e più omogenea possibile, compatibilmente con gli obiettivi di infrastrutturazione e gestione da raggiungere; inoltre si impegna a proseguire una politica di riqualificazione, salvaguardia e ottimizzazione delle risorse idriche naturali, nell'ambito delle proprie competenze.

ATO3 promuove e incentiva la singolarizzazione delle utenze, al fine di una maggiore equità nel concorso degli utenti alla copertura dei costi del servizio, di una migliore tutela degli utenti in condizioni di disagio economico e al fine di una migliore tutela dell'ambiente correlata alla maggiore consapevolezza dei propri consumi, compatibilmente con l'obbiettivo di sostenibilità della tariffa.

7. DEFINIZIONE DEI PRINCIPALI TERMINI UTILIZZATI

Ai termini utilizzati nella presente Carta è attribuito il seguente significato:

Servizio Idrico Integrato
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

Dotazione pro capite giornaliera
Per dotazione pro capite giornaliera si intende la quantità in litri per abitante per giorno di acqua potabile di cui ciascun abitante può liberamente disporre nell'arco della giornata (24 h).

Acqua erogata
Per acqua erogata si intende il quantitativo complessivo di acqua potabile fornito alle Utenze servite dal Gestore al punto di consegna.

Punto di consegna dell'acqua potabile
è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale.

Edifici pubblici
Per edifici pubblici si intendono le strutture destinate all'attività di pubblica amministrazione o di pubblico servizio, quali scuole, ospedali, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti e strutture similari.

Personale del Gestore
Per personale del Gestore si intende il personale alle dirette dipendenze di quest'ultimo o di terzi da questo incaricati per lo svolgimento di specifiche attività. Il personale deve sempre dimostrare la propria identità mediante tessera di riconoscimento rilasciata dal Gestore.

Reclamo dell'Utente
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.

Sistema di Monitoraggio
Per sistema di monitoraggio si intende la verifica periodica del livello qualitativo del servizio e della sua rispondenza agli standard stabiliti nella Carta.

Telelettura

E’ il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Nella regolazione nazionale ARERA si distingue tra:
a) telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semismart);
b) telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l’ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);

Allegato A - Standard generali e specifici di qualità fissati dalla regolazione nazionale

N.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
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
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
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 di SMAT con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
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
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
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a 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
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** ~~di SMAT~~
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
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte **del Gestore** ~~di SMAT~~, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte **del Gestore** ~~di SMAT~~
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.
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** ~~di SMAT~~
18	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui SMAT riceve la richiesta dell'Utente finale

N.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
				e il giorno in cui si verifica l'appuntamento
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
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** ~~di SMAT~~
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
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
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** ~~SMAT~~ intende sostituire il misuratore stesso
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** ~~di SMAT~~
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
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
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	Periodicità di fatturazione	Specifico	- 2 bollette/anno se consumi minori o uguali a 100mc - 3 bollette/anno se consumo tra i 101 e i 1000 mc - 4 bollette/anno se consumi tra i 1001 e i 3000 mc - 6 bollette/anno se consumi superiori a 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi L'emissione delle bollette a seconda delle volumetrie consumate avviene con la periodicità di cui all'art. 38.1 della RQSII
31	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-
32	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.
35	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SMAT 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
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
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello

N.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
				fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
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
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
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
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
42	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta
43	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto
44	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso
45	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato
46	Tempo Massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (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
47	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

N.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
48	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR) SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: SR2 relativo a utenti finali con consumi medi annui superiore a 3.000 mc	Specifico	 2/ anno 3/anno	Le modalità di raccolta sono disciplinate all'art.7 del TMSII
49	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP)	Specifico	48 ore	Comunicazione in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee

Allegato B - Standard ATO3

N.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard	
50	Attivazione unità prelievo per problemi sulla qualità dell'acqua.	Generale	≤ 24 ore	Tempo di attivazione delle unità di prelievo da avvenuta verifica del Pronto Intervento
51	Ricerca programmata delle perdite di acqua potabile.	Generale	Rilevazione annuale	Rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata in un anno e l'estensione complessiva della rete
52	Riparazione dei guasti sulle reti acquedottistiche di distribuzione che comportano pericolo	Generale	≤ 18 ore	Tempo intercorrente da avvenuta verifica del Pronto Intervento (ex art. 33.2/655) e l'avvenuta riparazione
53	Messa in sicurezza delle aree a seguito di guasti sulle reti acquedottistiche di adduzione e sulle reti fognarie che comportano pericolo	Generale	≤ 18 ore	Tempo intercorrente da avvenuta verifica del Pronto Intervento (ex art. 33.2/655) e l'avvenuta messa in sicurezza delle aree
54	Autorizzazione ai lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica	Specifico	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta e la data di invio dell'autorizzazione al richiedente