



 **MEDIO CHIAMPO**
ACQUA, SPECCHIO DEL FUTURO

Carta del Servizio Idrico Integrato

La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal Consiglio di Bacino “Valle del Chiampo” con deliberazione n. 10 del 20.12.2023

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	4
2. DEFINIZIONI.....	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	10
3.1 Eguaglianza e imparzialità del trattamento.....	10
3.2 Continuità del servizio.....	10
3.3 Partecipazione.....	10
3.4 Cortesia.....	10
3.5 Qualità del servizio.....	11
3.6 Qualità e sicurezza.....	11
3.7 Sostenibilità.....	11
3.8 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.....	11
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	11
4.1 Efficienza ed efficacia.....	11
4.2 Tempo di prevenzione allacci (idrico e fognario).....	12
4.3 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.....	12
4.4 Tempi di attivazione di nuova fornitura.....	12
4.5 Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.....	13
4.6 Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta su richiesta dell'Utente.....	13
4.7 Tempi di esecuzione voltura.....	13
5. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....	14
5.1 Apertura al pubblico degli sportelli.....	14
5.2 Svolgimento pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.....	14
5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	14
5.4 Facilitazioni per Utenti particolari.....	15
5.5 Rispetto degli appuntamenti.....	15
5.6 Tempi di attesa agli sportelli.....	15
5.7 Tempo medio di attesa servizio telefonico.....	15
5.8 Accessibilità al servizio telefonico.....	16
5.9 Livello del servizio telefonico.....	16
5.10 Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.....	16
5.11 Tempi di risposta ai reclami.....	16
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	17
6.1 Attivazione servizio somministrazione.....	17
6.2 Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.....	17
6.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e le loro variazioni.....	19
6.4 Monitoraggio e controllo dei consumi.....	19
6.5 Rettifiche di fatturazione.....	19
6.6 Rateizzazione.....	20
6.7 Morosità.....	21
6.8 Gestione perdite occulte.....	22
6.9 Verifica metrica certificata dal contatore.....	22
6.10 Verifica della pressione di fornitura.....	23
7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	24
7.1 Continuità e servizio di emergenza.....	24
7.2 Interruzioni con preavviso.....	24
7.3 Crisi idrica.....	25
7.4 Pronto intervento.....	25
7.5 Situazione di pericolo o rischio danni.....	25
7.6 Altre situazioni.....	26
7.7 Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di un guasto.....	26
7.8 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	26
8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	26

8.1. Accesso all'informazione.....	26
8.2. Informazioni.....	27
8.3. Accesso agli atti.....	27
9. TRATTAMENTO DEI DATI.....	27
10. TUTELA DELL'UTENTE.....	28
10.1. Controlli esterni.....	28
10.2. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.....	28
10.3. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.....	28
10.4. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.....	28
10.5. Copertura assicurativa.....	29
11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	29
12. RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	29
12.1. Codice di comportamento.....	29
13. CONTROVERSIE.....	30
14. VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI.....	30
15. LE REGOLE DI BASE.....	30
16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA.....	31
17. PRESCRIZIONE BREVE.....	32
18. CONTRIBUTI ACCESSORI AL SERVIZIO DI FORNITURA.....	32
19. INFORMAZIONI SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI.....	32
Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi.....	34
Tabella 1 bis – Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza ed indennizzi in vigore dal 1° gennaio 2023.....	38
Tabella 2 – Standard generali.....	39
Tabella 3 – Indennizzi automatici che saranno corrisposti all'utenza, previsti dagli artt. 10.1 e 10.2, in caso di mancato rispetto della disciplina prevista dalla Delibera ARERA 311/2019/R/idr e relativo allegato A.....	40

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” e dal D.P.C.M. 29 Aprile 1999 “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*”.

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle Delibere emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ridenominazione dell'AEEGSI, e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

In particolare la presente revisione della Carta del SII viene introdotta in data 20/12/2023 e tiene conto complessivamente delle seguenti Delibere:

Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”;

Deliberazione AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 “Disciplina del deposito cauzionale per il SII”

Deliberazione AEEGSI n. 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” (RQSI);

Deliberazione AEEGSI n. 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 AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 “Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;

Deliberazione AEEGSI n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 “Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI);

Deliberazione AEEGSI n. 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);

Deliberazione AEEGSI n. 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato”;

Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 “Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato” (REMSI);

Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”

Deliberazione ARERA n. 221/2020/R/IDR del 16 giugno 2020 “Modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160”;

Deliberazione ARERA n. 186/2020/R/IDR del 26 maggio 2020 “Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/IDR, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;

Deliberazione ARERA n. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazione della disciplina in materia di misura del Servizio Idrico Integrato (TIMSII)”;

Deliberazione ARERA n. 610/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazione e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/IDR in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;

Deliberazione ARERA n. 639/2021/R/IDR del 30 dicembre 2021 “Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato”;

Deliberazione ARERA n. 651/2022/R/COM del 06 dicembre 2022 “Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del Bonus Sociale Idrico per gli anni di competenza 2021 e 2022 e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 554/2022/R/COM”.

Dove quanto scritto nella presente Carta fosse in contrasto con quanto previsto dalle delibere, a titolo non esaustivo, 580/2019, 311/2019, 917/2017, 655/2015, 102/2022, 897/2017, 209/2016, 218/2016, 137/2016 dell'ARERA, prevale quanto scritto nelle suddette delibere riguardanti i testi integrati.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati nelle Tabelle 1, 2 e 3, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico. Con questo documento il Gestore si impegna a rispettare i determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri Utenti. La Carta del servizio è anche disponibile nel sito Internet o presso gli sportelli del Gestore.

Le condizioni più favorevoli riportate nella Carta sono sostitutive di quelle presenti nei contratti di fornitura.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e Utenti: i Cittadini-Utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

- **Accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del Richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **Acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzata alla fornitura idrica;
- **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 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;
- **Atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù e pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al Richiedente;
- **Attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **Autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità (o ARERA)** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della Legge n. 481/95. Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformata in AEEGSI e successivamente in ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'art. 21, comma 19 del suddetto Decreto, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481". L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995 n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;
- **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'ARERA - in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR;
- **Carta del Servizio** 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;

- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto in fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **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. Il contratto di fornitura può essere stipulato anche a distanza o fuori dai locali commerciali del Gestore;
- **Cause di forza maggiore:** rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, il mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- **Data di invio:**
 - Per le comunicazioni inviate a mezzo vettore, la data risultante della 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 (posta elettronica oppure PEC), la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di 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:**
 - 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;
- **Deposito cauzionale** è una somma di denaro che il Cliente versa al Gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali;
- **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;
- **Diritto di ripensamento** consiste nella possibilità per una delle parti contraenti di sciogliere unilateralmente un contratto. Nel caso di stipula del contratto a distanza l'Utente ha diritto a recedere dal contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione, come regolato dal D.Lgs. n. 21 del 21/02/2014. La volontà di recedere dal contratto va presentata per iscritto;
- **Disagio economico sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, secondo i criteri definiti dalla delibera ARERA 63/2021/R/COM e relativi allegati;
- **Disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore;
- **Ente di Governo dell'Ambito** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale (ATO), alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'art. 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **Fascia agevolata** (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

- **Fattori di qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'Utente con riferimento alle Tabelle 1, 1 bis, 2 e 3;
- **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;
- **Impianto interno:** impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura che di norma è collocata su suolo pubblico al limite della proprietà privata;
- **Indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **Indicatori di qualità:** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- **Interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **Interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui alla precedente linea;
- **ISEE** è l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente, di cui al D.P.C.M. n. 159 del 5 dicembre 2013 e ss. mm. e ii.;
- **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 dei lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **Lettura** è la rivelazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **Livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **Livello o standard di qualità** è il livello del servizio promesso, ovvero il valore stabilito dall'ARERA tramite la qualità contrattuale (RQSII), o eventualmente definiti dall'EGA, anche su proposta del Gestore, ulteriori o differenziati rispetto alla disciplina della RQSII;
- **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. In caso di mancato rispetto di esso, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi all'Utente finale da parte del Gestore;
- **Misura** è il valore di volume rilevato da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolto da parte dell'Utente finale e successivamente comunicato al Gestore del SII (autolettura);
- **Misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **Misuratore non accessibile** è il dispositivo atto alla misura dei volumi consegnati per cui l'accesso da parte del Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- **Morosità dell'Utente finale** (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **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;
- **Quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **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 ad uno o più servizi del SII;
- **Servizio Conciliazione Arera** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli

- e i servizi di depurazione ad usi misti civili ed 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 più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
 - **Servizio Clienti** è l'Ufficio preposto dal Gestore per la gestione di tutte le richieste e necessità manifestate dall'Utente;
 - **Sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna nei casi di morosità dell'Utente finale;
 - **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;
 - **Tipologie d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
 - **Telelettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore attraverso sistemi informatici da remoto;
 - **Utenza condominiale o raggruppata** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
 - **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
 - **Utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
 - **Utente finale disalimentabile** è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
 - **Utente finale non disalimentabile** è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura. Sono a tutti gli effetti non disalimentabili gli Utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8.2 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 665/2017 (TICSI);
 - **Voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
 - **RQSII** è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015;
 - **TIMSII** è la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016;
 - **TIBSI** è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017;

- **TICSI** è il “Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici”, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti” di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017;
- **RQTI** è la “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” di cui alla Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017.
- Per quanto non espressamente disposto dal presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'ARERA *ratione temporis* vigente che prevale in caso di definizioni contrastanti.

3. PRINCIPALI FONDAMENTALI

Il gestore basa il proprio rapporto con i Cittadini-Utenti sui principi generali di seguito descritti.

3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Il rapporto fra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obbiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.

Il gestore si impegna ad agire nei confronti del Cittadino-Utente in modo obbiettivo, giusto e imparziale.

3.2. Continuità del servizio

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi recati agli Utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

3.3. Partecipazione

L'Utente può chiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami al Servizio Clienti, messo a disposizione dell'Utente da parte del Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

3.4. Cortesia

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli Utenti.

3.5. Qualità del servizio

La gestione persegue l'obbiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. È improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obbiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.6. Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del SII fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute al Cittadino.

3.7. Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso della stessa di tipo sostenibile. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utenza, a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

3.8. Condizioni principali della fornitura del Servizio Idrico Integrato

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato. Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (scaricabile dal sito Internet: www.mediochiampo.it).

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare le qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni di ARERA, e ai quali il Gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli Utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del Gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento delle qualità del servizio erogato.

Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

4.1. Efficienza ed efficacia

L'impegno di Medio Chiampo è volto ad un continuo miglioramento del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del personale. La qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni.

4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario)

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di messa a sua disposizione del preventivo.

Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del Gestore.

All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complesse (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc.).

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di preventivazione senza sopralluogo = (10) dieci giorni lavorativi
- Tempo di preventivazione con sopralluogo = (20) venti giorni lavorativi

4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (con contestuale pagamento dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi a parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri Utenti).

Tabella 2 – Standard generali

- Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso = (30) trenta giorni lavorativi
- Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso = (30) trenta giorni lavorativi

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice = (15) quindici giorni lavorativi
- Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice = (20) venti giorni lavorativi

I tempi delle presentazioni sopradescritti, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte dal Gestore, alle predisposizioni di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'Utente. In particolare, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione da parte dell'Utente di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

4.4. Tempi di attivazione di nuova fornitura

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del Gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura, fatti salvi accordi diversi. Nel caso in cui l'utente titolare di uno o più punti di fornitura limitati/sospesi/disattivati per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore non procederà all'esecuzione della prestazione richiesta fino al saldo dei relativi insoluti.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di attivazione della fornitura = (5) cinque giorni lavorativi

4.5. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro

È il tempo intercorrente fra la data di richiesta di riattivazione ovvero, nel caso di subentro, di richiesta e contestuale definizione del contratto, e la data di effettiva riattivazione. Modalità e tempistica di riattivazione della fornitura in seguito a morosità sono disciplinate nel successivo articolo 6.7.

Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia 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 riattivazione 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.

In tali casi il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla precedente lettera a);
- dell'attestazione, con le modalità di cui al successivo articolo 6.7, di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di riattivazione della fornitura/subentro
nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore = (5) cinque giorni lavorativi
- Tempo di riattivazione della fornitura/subentro
nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore = (10) dieci giorni lavorativi

4.6. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della Richiesta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di disattivazione della fornitura = (7) sette giorni lavorativi

4.7. Tempi di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente finale e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Al momento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione disposta dal Gestore nonché dalla stipula del relativo contratto di fornitura, il nuovo Utente deve comunicare l'autolettura che costituirà la lettura di cessazione per il precedente Intestatario del contratto e lettura iniziale del nuovo Intestatario entrante. Nel caso in cui l'autolettura non coincide con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di esecuzione della voltura = (5) cinque giorni lavorativi

5. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

5.1. Apertura al pubblico degli sportelli

Presso lo sportello del Servizio Clienti della sede centrale, e presso lo sportello periferico e telefonico, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi,

effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste informazione.

Gli orari di apertura degli sportelli sono i seguenti:

- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato.

Gli orari vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli Utenti, pubblicati sul sito internet aziendale.

Sul sito Internet del Gestore www.mediochiampo.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui orari sportelli e loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, formulario di contatto e altro ancora.

5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e sportello online

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente, tramite il numero verde Servizio Clienti 800 402008, gratuito sia da rete fissa che da rete mobile (Call Center), tramite portale WEB (Sportello online) oltre che per iscritto, via mail o via fax, le normali pratiche come ad esempio: subentro su contatore chiuso, voltura su contatore aperto, voltura erede, disattivazione della fornitura, richiesta nuovo allaccio o sdoppiamento contatore o spostamento contatore, attivazione della fornitura.

Gli operatori Call Center forniscono il servizio per un orario di 12 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.

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

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

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet con la possibilità di reperire ed inoltrare, tramite apposito modulo, richieste di informazioni, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di verifica del misuratore e del livello di pressione, richieste di esecuzione di lavori ed allacciamenti.

5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:

- bollettino postale presso gli uffici postali e altri enti autorizzati;
- domiciliazione bancaria secondo modalità SEPA;
- contanti presso lo Sportello Clienti;
- carta bancaria e/o carta di credito presso lo Sportello Clienti con servizio POS;
- tramite bonifico bancario;
- assegni circolari o bancari;
- CBILL tramite i servizi aderenti alla piattaforma PagoPa;
- Satispay;
- eventuali ulteriori modalità di pagamento messe a disposizione dal Gestore vengono indicate nel sito internet e in bolletta;

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

5.4. *Facilitazioni per Utenti particolari*

Per i diversamente abili, le 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.

5.5. *Rispetto degli appuntamenti*

Il Gestore, ove necessario, per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, si impegna al rispetto dell'appuntamento fissato con l'Utente o un suo Delegato.

In questo caso l'Utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo Delegato per l'appuntamento concordato con il Gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16.

Il Gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Tabella 2 – Standard generali

- Tempo massimo per l'appuntamento concordato = (7) sette giorni lavorativi
- Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato = (24) ventiquattro ore

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Fascia di puntualità degli appuntamenti = (3) tre ore

5.6. *Tempi di attesa agli sportelli*

Trattasi del tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.

Tabella 2 – Standard generali

- Tempo massimo di attesa agli sportelli = (60) sessanta minuti
- Tempo medio di attesa agli sportelli = (20) venti minuti

5.7. *Tempo medio di attesa servizio telefonico*

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

Tabella 2 – Standard generali

- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico = (240) duecentoquaranta secondi

5.8. *Accessibilità al servizio telefonico*

Rapporto mensile 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; misura la percentuale di tempo in cui almeno una linea è libera.

Tabella 2 – Standard generali

- Accessibilità al servizio telefonico > (90%) novanta per cento

5.9. Livello del servizio telefonico

Rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

Tabella 2 – Standard generali

- Livello del servizio telefonico ≥ (80%) ottanta per cento

5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni.

I canali di trasmissione sono:

- comunicazione scritta a mezzo posta indirizzata allo Sportello Clienti di Montebello Vicentino, 36054 (VI), in Via Gen. Vaccari 24;
- posta elettronica ordinaria: servizioacquedotto@mediochiampo.it;
- posta elettronica certificata PEC: mediochiampo@pec.it
- comunicazione via fax al numero 0444-440131;
- Sportello Clienti

Il Gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni = (30) trenta giorni lavorativi

5.11. Tempo di risposta ai reclami

Viene definito "reclamo" qualunque comunicazione in cui gli Utenti manifestano insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità, e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio o altro riguardante l'organizzazione aziendale.

L'Utente può presentare reclamo scritto compilando l'apposito modulo disponibile sul sito internet o presso lo sportello fisico, oppure fornendo almeno i seguenti dati:

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

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore:

- a mezzo posta indirizzata allo Sportello Clienti di Montebello Vicentino, 36054 (VI), in Via Gen. Vaccari 24;
- posta elettronica ordinaria: servizioacquedotto@mediochiampo.it;
- posta elettronica certificata PEC: mediochiampo@pec.it;
- comunicazione via fax al numero 0444-440131;
- presso lo Sportello Clienti di Montebello Vicentino, 36054 (VI), in Via Gen. Vaccari 24.

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

Il Gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo per la risposta a reclami = (30) trenta giorni lavorativi

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Attivazione servizio di somministrazione

A seguito della richiesta di attivazione del Servizio, l'Utente stipula con il Gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:

- eventuale marca da bollo di legge;
- eventuali oneri di sopralluogo per l'uscita dell'operatore*;
- deposito cauzionale**;
- eventuali diritti d'istruttoria.

* Solo in caso di voltura contrattuale con contestuale certificazione della lettura del misuratore da parte del subentrato e del subentrante, non viene disposto il sopralluogo (l'importo è passibile di revisioni su indicazione del Consiglio di Bacino/ARERA).

** Così come disciplinato da ARERA.

6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi

Il Gestore effettua, per tutte le tipologie di utenza idrica, almeno i seguenti tentativi annui di raccolta della misura:

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

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

L'obbligo di cui ai precedenti commi si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'Utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.

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

- nel caso di due tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- nel caso di tre tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari;

Per le modalità e tempi, anche diversi, dei tentativi di raccolta, obblighi di "ripasso", validazione dei dati di misura raccolti, informazioni/avvisi dei tentativi di lettura agli Utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, criteri per l'individuazione del consumo medio annuo (coefficiente Ca), aggiornamento del numero minimo dei tentativi di raccolta della misura, modalità di stima dei consumi e casistiche varie, il Gestore è tenuto ad osservare le disposizioni tutte dettate in materia dall'Autorità, in particolare con deliberazioni del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR e del 28 settembre 2017 n. 665/2017/R/IDR. e ss.mm.ii..

Fatte salve le particolari casistiche e diverse modalità previste dalle suddette Deliberazioni, il Gestore, dal 1° gennaio 2023, è tenuto a garantire i seguenti standard specifici in merito al numero minimo di tentativi di raccolta della misura (indicatore SR) e al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (indicatore SP).

Tabella 1 bis – Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza e indennizzi in vigore dal 1° gennaio 2023

- (SR1) Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc = (2/anno) due all'anno
- (SR2) Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc = (3/anno) tre all'anno
- (SP) Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile = (48) quarantotto ore

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza semestrale, mentre la periodicità di fatturazione minima garantita è la seguente:

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- 2 bollette/anno	consumi \leq 100 mc
- 3 bollette/anno	100 mc < consumi \leq 1.000 mc
- 4 bollette/anno	1.000 mc < consumi \leq 3.000mc
- 6 bollette/anno	consumi > 3.000 mc

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle 3 ultime annualità calcolati con le modalità e i criteri, anche in caso di indisponibilità dei dati di misura, di cui all'articolo 10 ("Calcolo del consumo medio annuo") e all'articolo 11 ("Stima e ricostruzione dei dati di misura d'utenza") della citata deliberazione ARERA n. 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 tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo per l'emissione della fattura	= (45) quarantacinque giorni solari
---------------------------------------	-------------------------------------

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20gg solari dalla data di emissione.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo per il pagamento della bolletta	= (20) venti giorni solari
---	----------------------------

La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli Utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.

In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili.

Il Gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e il numero degli acconti fatturati, invitando il cliente a comunicare l'autolettura del contatore.

Nel caso non sia possibile effettuare la lettura dei misuratori, viene lasciato all'Utente un avviso contenente la richiesta di effettuare l'autolettura e comunicarla nei modi previsti dal Gestore.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- chiamando il numero verde Servizio Clienti 800 402008;
- posta elettronica ordinaria: servizioacquedotto@mediochiampo.it;
- tramite sito internet nell'apposita sezione;
- attraverso l'accesso allo sportello online;
- presso lo Sportello Clienti di Montebello Vicentino, 36054 (VI), in Via Gen. Vaccari 24.

Eventuali ulteriori modalità di comunicazione dell'autolettura messe a disposizione dal Gestore vengono indicate nel sito internet e in bolletta.

Fatto salvo casi di dati palesemente errati, il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale con la modalità di autolettura, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

È onere e cura del Gestore:

- fornire tempestivo riscontro all'Utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura, nei casi in cui le modalità utilizzate per la comunicazione consentano una risposta immediata.
- fornire riscontro all'Utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione, con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'Utente. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, il Gestore fornirà la comunicazione nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni della mancata validazione dell'autolettura.

6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni

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

6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi

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

In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Pronto Intervento (emergenze e guasti) 800 775742 (attivo 7 giorni su 7 e 24 ore su 24).

In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi al Numero Verde Servizio Clienti 800 402008 o ai nostri operatori presso lo sportello.

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

6.5. Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano evidenziati e/o rilevati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'Utente.

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 dello standard specifico previsto, il credito verrà erogato all'Utente tramite rimessa diretta.

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 (50,00) euro.

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

Altresì, il tempo di risposta alla richiesta di fatturazione è il tempo incorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta dell'Utente di rettifica di fatturazione, e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tabella 2 – Standard generali

- Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione

= (30) trenta giorni lavorativi

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di rettifica fatturazione

= (60) sessanta giorni lavorativi

6.6. Rateizzazione

Rateizzazione di pagamenti:

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% 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 finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

Qualora la fattura emessa superi del 150 % il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi al documento di fatturazione, dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

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.

Rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora:

Il Gestore garantisce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora, di cui al successivo articolo 6.7, avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo, scritto o altrimenti documentabile, tra le parti.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

In caso di mancato pagamento anche solo di una rata del piano, il relativo importo potrà essere maggiorato degli interessi di mora di cui alla precedente lettera b) e, qualora previsto nel medesimo piano:

- i) il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- ii) decorso inutilmente il termine di cui alla precedente lettera i), il Gestore riprenderà la procedura di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura di cui al successivo art. 6.7, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale.

6.7. Morosità

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

Trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza della bolletta e sempre che la stessa non sia stata pagata o rateizzata, il Gestore, nel rispetto dei Provvedimenti dell'Autorità in materia di morosità, potrà avviare, tenuto conto della tipologia d'utenza, la procedura di limitazione/ sospensione/ disattivazione della fornitura, con l'invio mediante PEC, raccomandata A/R o raccomandata elettronica di un primo sollecito bonario di pagamento e successiva costituzione in mora. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata solo dopo l'invio del suddetto sollecito bonario e decorsi almeno 25 giorni dalla scadenza della bolletta, a mezzo PEC, raccomandata A/R o raccomandata elettronica.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di accertato malfunzionamento del misuratore o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, fatti salvi i casi in cui l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro o il reclamo sia stato inviato oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

Nella costituzione in mora il Gestore è tenuto a riportare, tra l'altro, il termine ultimo entro cui l'utente finale dovrà saldare gli insoluti pregressi. Il termine ultimo indicato dal Gestore non potrà essere inferiore a quaranta (40) giorni solari dal ricevimento del suddetto sollecito bonario.

Fatti salvi gli utenti non disalimentabili il Gestore provvede con la sospensione e/o disattivazione della fornitura qualora, decorso il termine finale intimato nella costituzione in mora, l'Utente non abbia saldato gli insoluti, dandone comunicazione al Gestore con le modalità sotto riportate, ovvero non abbia inoltrato la richiesta di rateizzazione nei termini e modi previsti al precedente articolo 6.6. Laddove presente un deposito cauzionale il Gestore non potrà procedere come sopra, se non dopo aver escusso tale deposito e quest'ultimo non copra interamente il debito dell'Utente.

In particolare, in caso di morosità:

1. degli utenti finali domestici residenti, il Gestore potrà procedere:

- i. con la sospensione della fornitura, preceduta dall'intervento di limitazione laddove tecnicamente fattibile, nei termini e con le modalità previsti dall'ARERA e riportati anche nel sito internet del Gestore;
- ii. con la disattivazione della fornitura qualora, dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli oppure dei limitatori di flusso, o se l'Utente non abbia provveduto a saldare, nei termini previsti, le pendenze contrattuali riferite ai 24 mesi precedenti la data di costituzione in mora.

2. degli utenti finali non disalimentabili, il Gestore potrà procedere solo alla limitazione della fornitura nei limiti e con le modalità previste dall'Autorità, non essendo ammessa la sospensione e la disattivazione della fornitura per tale tipologia di utenti.

È fatto salvo in ogni caso il recupero forzoso del credito.

Nel caso di misuratore non accessibile, qualora non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore potrà intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale.

Tutte le spese per i solleciti bonari, la costituzione in mora e le attività del Gestore per il recupero stragiudiziale del credito (installazione dei limitatori di portata, applicazione e rimozione dei sigilli, rimozione dei contatori, ...), vengono addebitate all'Utente nei termini e condizioni previsti dall'ARERA e riportati nel sito internet del Gestore.

Saranno addebitate, altresì, all'Utente le spese di recupero giudiziale del credito.

È fatta salva, in ogni caso, la richiesta di risarcimento di eventuali danni.

La riattivazione del servizio limitato/sospeso/disattivato per morosità avverrà entro 2 (due) giorni feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

In caso di disattivazione del servizio l'Utente, oltre al suddetto pagamento, dovrà provvedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura.

L'Utente finale moroso potrà comunicare e documentare l'avvenuto pagamento degli insoluti al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.

In particolare, mediante:

- numero verde del Servizio Clienti 800 402008 con contestuale invio nella casella di posta elettronica dedicata dell'attestazione di avvenuto pagamento;
- presso lo Sportello Clienti sito in Via Gen. Vaccari, 24 – Montebello;
- trasmettendone copia a mezzo posta elettronica all'indirizzo e-mail: servizioacquedotto@mediochiampo.it;
- trasmettendone copia via fax al numero 0444-440131;

- altri contatti mail concordati con il Gestore.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi saranno trattate, a tutti gli effetti, come pervenute il giorno successivo.

In caso di errata limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione della stessa.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

= (2) due giorni feriali

6.8. Gestione delle perdite occulte

In caso di consumi eccezionali d'acqua conseguenti ad una presunta perdita occulta, così come definita ed individuata dal Gestore nel "Regolamento di gestione delle perdite occulte e del Fondo Perdite", l'Utente potrà presentare a quest'ultimo richiesta di riduzione/abbuono dei consumi riconosciuti come perdite occulte, secondo le modalità, condizioni e termini previsti nel citato Regolamento.

In particolare, in caso di consumi eccezionali per perdite occulte a valle del misuratore il Gestore, garantisce quale livello minimo le Tutele Minime definite dalla Delibera 609/2021 dell'Autorità e promuove inoltre l'adesione volontaria di ciascun Utente al "Fondo Perdite", ulteriore strumento di copertura degli oneri conseguenti i maggiori consumi idrici ad integrazione di quanto previsto dalle tutele minime sopra richiamate, così come disciplinato da specifico documento approvato dall'EGA. La procedura di abbuono tariffario e/o il servizio di copertura non saranno riconosciuti agli Utenti che si trovino in condizioni di insoluto verso il Gestore.

6.9. Verifica metrica certificata del contatore

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica da parte dello stesso Gestore o di un soggetto terzo abilitato, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile.

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

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa a seconda che sia effettuata presso l'Utente o in laboratorio.

Qualora, in seguito a verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi 3 anni. In mancanza di questi sulla base dei consumi medi e annui degli Utenti della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui la verifica effettuata confermasse la correttezza della misura, all'Utente sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica, come indicato nel tariffario vigente. Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica. In caso di sostituzione, per qualsiasi motivo, il contatore verrà eliminato dal Gestore decorsi 3 mesi dall'intervento, salvo che l'Utente non ne chieda, entro tale periodo, la verifica.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto:

- al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

- ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1, 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.
- al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di intervento per la verifica del misuratore	= (10) dieci giorni lavorativi
- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	= (10) dieci giorni lavorativi
- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	= (30) trenta giorni lavorativi
- Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	= (10) dieci giorni lavorativi

6.10. Verifica della pressione di fornitura

L'Utente può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il Gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un tempo massimo stabilito decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.

Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni.

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro un tempo stabilito decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

- Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	= (10) dieci giorni lavorativi
- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	= (10) dieci giorni lavorativi

7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza

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

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

Il Gestore in caso di interruzioni fornirà adeguate e tempestive informazioni all'Utente.

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

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del

servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi (Indicatore S2)

- Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile = (48) quarantotto ore

7.2. Interruzioni con preavviso (sospensioni programmate)

Sono le interruzioni del servizio dovute all'esecuzione di interventi o manovre programmate sulla rete, precedute da un preavviso agli Utenti interessati (sono esclusi gli interventi dovuti a guasto).

Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al punto precedente, gli Utenti interessati dalla sospensione vengono avvisati con un preavviso minimo di 48 ore. Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, e il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato. La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura (affissioni lungo le pubbliche vie interessate) e, in casi particolari, all'ingresso dell'unità mobiliare, direttamente all'Utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa e sito web aziendale, nonché eventuali ulteriori modalità di comunicazione individuate dal Gestore (es. Social media, sms, etc.).

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi (Indicatori S1 e S3)

- Durata massima della singola sospensione programmata (S1) = (24) ventiquattro ore
 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3) = (48) quarantotto ore

7.3. Crisi idrica

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

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

7.4. Pronto intervento

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde 800 775742.

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

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

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore

di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tabella 2 – Standard generali

- Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento ≤ (120) centoventi secondi

7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni

In caso di richiesta di pronto intervento il Gestore si impegna ad intervenire sul luogo di chiamata in un tempo massimo pari a 3 ore, calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento fino all'arrivo del personale incaricato sul luogo di chiamata.

Il pronto intervento può essere richiesto in caso di:

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

In quest'ultimo caso l'Utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. In caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti interni, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento.

Per le stesse casistiche, gli eventuali interventi di riparazione di allacciamenti ed accessori relativi al servizio di acquedotto verranno addebitati all'Utente in conformità alle disposizioni regolamentari. Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

Tabella 2 – Standard generali

- Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento = (3) tre ore

7.6. Altre situazioni

Per guasto del contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio:

- Tempo massimo per il primo intervento = (24) ventiquattro ore

calcolato a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento fino all'arrivo del personale incaricato sul luogo di chiamata.

Per guasto/occlusione alle tabulazioni o canalizzazioni interraste, con conseguente interruzione del servizio:

- Tempo massimo per il primo intervento = (6) sei ore

calcolato a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento fino all'arrivo del personale incaricato sul luogo di chiamata.

7.7. Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto

Per riparazione guasti a condotte fino a 300mm di diametro:

- Tempo massimo = (12) dodici ore

Per riparazione guasti a condotte di oltre 300 mm e diametro:

- Tempo massimo = (24) ventiquattro ore

Per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito esondazioni e rigurgiti:

- Tempo massimo = (04) quattro ore

Le tempistiche sono calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento fino all'arrivo del personale incaricato sul luogo di chiamata.

7.8. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore È impegnato in un programma per il contenimento dei consumi e per la prevenzione dell'inquinamento delle falde ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso all'informazione

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

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

- Sportello Clienti, Call Center;
- sito internet;
- bollette e allegati;
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media);
- riviste, brochure e opuscoli informativi;
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali;
- campagne di informazioni speciali;
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta;
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore.

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

- disponibili presso la sede aziendale e lo Sportello Clienti;
- trasmissibili direttamente agli Utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica o fax.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde 800 402008, presso lo Sportello Clienti negli orari di apertura e attraverso il formulario di contatto presente sul sito internet aziendale.

8.2. Informazioni

Il Gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli Utenti:

- Carta del Servizio Idrico Integrato;
- Regolamenti;
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti;
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e volture) – gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture);
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici;
- informazioni su lavori in corso;
- informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici;
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'Utente – le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità;
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie – la procedura per la presentazione di eventuali reclami;
- un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;
- un servizio chiaro e comprensibile con riferimento a tutto ciò che viene segnalato;
- i sondaggi e le interviste in materia di soddisfazione dell'Utente.

Inoltre per facilitare l'attività delle Associazioni dei Consumatori a tutela degli Utenti, il Gestore condivide con le stesse, se richieste, le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

8.3. Accesso agli atti

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi". È titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali riferibili all'Utente, acquisiti o acquisendi da parte del Gestore in relazione al rapporto di servizio in essere, sono trattati nel rispetto dei requisiti di legge e dei diritti dell'interessato. Il Gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli Utenti, in osservanza alle disposizioni e principi dettati dal Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o GDPR) nonché dalla vigente disciplina nazionale in materia (D. Lgs. 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D. Lgs. N. 101/2018). Il Gestore può trattare i dati personali per esigenze legate alla stipula del contratto (fase precontrattuale e per dare seguito alle obbligazioni da queste derivanti) e per rispondere agli obblighi normativi connessi ai servizi resi alla clientela.

Il testo integrale dell'Informativa prevista dagli artt. 13-14 del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") È visibile sul sito www.mediochiampo.it/privacy-policy/. Nel caso l'Utente voglia ricevere la versione cartacea dell'Informativa, può farne richiesta all'email info@mediochiampo.it o scrivendo all'indirizzo del Gestore sito in Via Gen. Vaccari 18, 36054 Montebello Vicentino (VI).

10. LA TUTELA DELL'UTENTE

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta del Servizio tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde 800 402008.

Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo al Servizio Clienti a mezzo mail all'indirizzo: servizioacquedotto@mediochiampo.it.

10.1. Controlli esterni

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi all'EGA (Consiglio di Bacino Valle del Chiampo) e all'Autorità.

10.2. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

- a) Causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, assemblee del personale dipendente come previsto dai C.C.N.L. di riferimento, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;

- b) Cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'utente a un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;
- c) Cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

10.3. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali

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

10.4. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella Tabella 1 e 1 bis, allegata alla presente, nella Carta dei Servizi è previsto un indennizzo automatico base pari a € 30,00 corrisposto all'Utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti e per gli standard specifici a cui non è applicabile (es. standard della tabella 1 bis), sarà 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.

Con riferimento agli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto (Indicatori S1, S2 e S3), l'incremento del doppio o del triplo sarà proporzionato al ritardo dallo standard.

Il Gestore non sarà tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) Qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'articolo 10.3, lettere a e b;
- b) Nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.
- c) In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste;
- d) con riferimento agli indicatori S1, S2 e S3, qualora all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

Qualora l'Utente risulti moroso si sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute. Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico relativo agli indicatori S1, S2 e S3 è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

10.5. Copertura assicurativa

Per eventuali danni arrecati a terzi nella gestione del Servizio Idrico Integrato, il Gestore si dota di apposita copertura assicurativa.

II. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti (Customer Satisfaction). Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori, attraverso la pubblicazione sul sito internet aziendale. Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione del Gestore.

12. RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1. Codice di comportamento

I rapporti con i cittadini Utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:

- Il personale è tenuto a trattare i cittadini Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre nell'adempimento degli obblighi;
- I dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche;
- Le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile le richieste dei cittadini Utenti.

13. CONTROVERSIE

In caso di controversia l'Utente, in alternativa alla procedura di conciliazione dell'Autorità, può ricorrere alla Procedura (facoltativa) di Conciliazione, utilizzando l'apposito modulo di adesione, così come definita dal relativo Regolamento sottoscritto tra le Associazioni dei Consumatori e il Gestore o altre procedure di risoluzione extra giudiziale.

Tutte le informazioni e notizie relative alle procedure di conciliazione, ivi incluso il predetto Regolamento, sono reperibili nel sito istituzionale del Gestore www.mediochiampo.it.

14. VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è stata approvata con delibera del Consiglio di Bacino n.10 del 26.07.2016 ed aggiornata con deliberazioni n. 9 del 21.12.2021 e n.10 del 20.12.2023. La Carta è soggetta a revisioni periodiche. Le revisioni apportate alla Carta del Servizio e concordate tra Gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-Utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.

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

15. LE REGOLE DI BASE

- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche, È assicurata una dotazione giornaliera non inferiore a 150 litri per abitante, con una portata misurata al punto di consegna non inferiore a 360 litri/ora per ogni unità abitativa.
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'Utente idonee prescrizioni tecniche.

- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'Utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno che l'Utente provveda a proteggerli con materiali isolanti.
- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le Condizioni Generali di Contratto di fornitura sono disponibili presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.
- La fornitura può essere singola o multipla, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle multiple, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'Amministratore rispondono solidalmente tutti i proprietari.
- Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.
- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura pubblica per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento di fognatura e depurazione.
- In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi di mora, calcolati per ogni giorno di ritardo dalla data di scadenza alla data di pagamento, secondo quanto previsto all'art. 5, comma 2, D.Lgs. 09/10/2002, a cui viene aggiunto un rimborso per le spese necessarie al ripristino del servizio e per la copertura delle spese di gestione (tale importo può essere soggetto a variazioni).
- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:
 1. modifiche eseguite sulle reti pubbliche senza preventiva autorizzazione da parte del Gestore;
 2. manomissione del contatore e dei relativi sigilli;
 3. subentri senza sottoscrizione del contratto;
 4. mancati pagamenti.

16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA

Tariffa variabile servizio di acquedotto: tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle Utenze. Il Cliente paga questo servizio con una tariffa variabile in base al volume di acqua consumata e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Tariffa variabile servizio fognatura: tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. Il Cliente paga questo servizio con una tariffa variabile commisurata al volume di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc. di acqua potabile, la quota servizio di fognatura È calcolata su una quantità di 50 mc.

Tariffa variabile servizio di depurazione: tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il Cliente paga questo servizio con una tariffa variabile commisurata al volume di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc. di acqua potabile, la quota servizio di depurazione È calcolata su una quantità di 50 mc.

Tariffe fisse acquedotto, fognatura e depurazione: quote che si pagano indipendentemente dal consumo e coprono una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta sono addebitate proporzionalmente al periodo fatturato.

Altri oneri: comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e della tariffa fissa. Sono ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale, gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'IVA.

Componenti di perequazione: addebiti, a carico di tutti gli Utenti del servizio di una certa tipologia, che compensano i costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

Bonus idrico: è uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'Utente).

Scaglioni: le tariffe variabili dell'acquedotto hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es. 0-50 mc; 51-150 mc; 151-200 mc., ecc.) In ogni bolletta i metri cubi fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili all'Utente sulla base del suo consumo medio giornaliero. Ad esempio, ipotizziamo che in una bolletta vengano fatturati 72 mc. per un periodo di 120 giorni. Il suo consumo medio giornaliero sarà di circa 0,6 mc., in proiezione sull'anno, di $0,6 \times 365 = 219$ mc.

Se gli scaglioni sono, ad esempio 0-50 mc., 51-150 mc., 151-250 mc., verranno quindi applicati i primi 3 scaglioni. I consumi dell'Utente nella bolletta in questione saranno così ripartiti, applicando i relativi valori delle tariffe:

- 16 mc nel primo scaglione;
- 32 mc nel secondo scaglione;
- 23 mc nel terzo scaglione.

17.PRESCRIZIONE BREVE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Deliberazione 547/2019/R/IDR ha approvato nuove disposizioni a tutela degli utenti finali. Infatti, è stato stabilito che nei casi di fatturazione di importi risalenti a più di due anni, in applicazione delle misure introdotte dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge n. 160/2019), l'utente potrà eccepire la prescrizione e pagare solo i costi fatturati relativi ai consumi più recenti di 2 anni.

L'utente finale appartenente ad una delle categorie individuate da ARERA, potrà far valere il proprio diritto alla prescrizione degli importi procedendo con la richiesta attraverso il modulo presente in fattura o scaricabile nel sito del Gestore www.mediochiampo.it.

È importante ricordare che:

- la prescrizione breve o biennale può essere richiesta solo da:
 - i. un utente domestico;
 - ii. un professionista come definito dall'art.3, comma1, lett. c) del D. Lgs. 206/05: persona fisica o giuridica “che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario”;
 - iii. una “microimpresa”, come definita dalla raccomandazione 2003/361/CE: impresa che occupa “meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro”.
- l'importo potenzialmente prescrivibile è solo quello derivante dal conguaglio, mentre non sono prescritti gli importi fatturati in acconto nel periodo;

- l'utente è tenuto a consentire l'accesso al Gestore per effettuare la lettura periodica del misuratore (contatore) o a comunicare l'autolettura del medesimo in caso di misuratore non accessibile ed assenza dell'utente al passaggio del letturista incaricato dal Gestore.

18. CONTRIBUTI ACCESSORI AL SERVIZIO DI FORNITURA

Spese e contributi accessori al servizio di fornitura, sono pubblicati nel sito del Gestore www.mediochiampo.it ed aggiornati periodicamente dal Consiglio di Bacino Valle del Chiampo.

19. INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

Metro cubo (mc): il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi d'acqua. 1 mc equivale a 1.000 litri.

Autolettura: la lettura effettuata dall'Utente, comunicando al Gestore il numero che compare sul contatore ad una certa data.

Consumi rilevati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture.

Sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate al contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'Utente.

Tipologia di fornitura uso domestico: significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale; può essere di tipo residente o non residente. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specificata tariffa.

Tipologia di fornitura uso domestico condominiale: significa che la fornitura è per usi domestici e che il contatore è condominiale. Il titolare del contratto è l'Amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tipologia di fornitura altri usi (industriale, artigianale/commercio, agricolo/zootecnico, antincendio, cantiere): significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

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

Indicatore	Standard (i giorni lavorativi, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuate in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni lavorativi, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi \leq 100 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100 mc. < consumi \leq 1000 mc		
	4/anno se 1000 mc < consumi \leq 3000 mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc.		
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro

<p>Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</p>	<p>5 giorni</p>	<p>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio 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</p>	<p>30 euro</p>
<p>(S1) Durata massima della singola sospensione programmata</p>	<p>24 ore</p>	<p>La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, e il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.</p>	<p>30 euro</p>
<p>(S2) Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile</p>	<p>48 ore</p>	<p>Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.</p>	<p>30 euro</p>
<p>(S3) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura</p>	<p>48 ore</p>	<p>Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.</p>	<p>30 euro</p>

Tabella 1 bis – Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l’utenza ed indennizzi in vigore dal 1° gennaio 2023

Indicatore	Standard		Indennizzo
SR) Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR 1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno	30 euro
	SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno	30 euro
(SP) Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore		30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard (i giorni lavorativi, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	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 con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea È libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

		conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	
Livello del servizio telefonico (LS)	LS \geq 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI \leq 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	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 dell'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

Tabella 3 – Indennizzi automatici che saranno corrisposti all'utenza, previsti dagli artt. 10.1 e 10.2, in caso di mancato rispetto della disciplina prevista dalla Delibera ARERA 311/2019/R/idr e relativo allegato A

Indicatore	Descrizione		Indennizzo
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera a) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	-	Sospensione, ovvero disattivazione per morosità ad un Utente finale non disalimentabile	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera b) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	-	Disattivazione fornitura per morosità ad un Utente finale domestico residente (ad eccezione dei casi previsti al comma 7.5 del REMSI)	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	-	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	-	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità nonostante l'avvenuto pagamento da parte dell'Utente finale, nei tempi e nelle modalità previste all'art. 6 del REMSI	30 euro

Indicatore	Descrizione		Indennizzo
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera a) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	-	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera b) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	-	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, nonostante l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dal REMSI	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera d) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	-	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, in caso di mancato invio di sollecito bonario di pagamento	30 euro