



ATO CENTRO OVEST 3
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (S.I.I.)
Revisione - Agosto 2016

INDICE

PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)

1. PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SII

1. Informazioni sul Gestore del Servizio Idrico Integrato

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione
- 2.4 Cortesia
- 2.5 Efficienza ed efficacia
- 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.7 Condizioni principali di fornitura

3. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- 3.1 Standard Qualitativi
- 3.2 Avvio del rapporto contrattuale
 - 3.2.1 *Tempo di preventivazione*
 - 3.2.2 *Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza*
 - 3.2.3 *Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura*
 - 3.2.4 *Tempo di riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità*
 - 3.2.5 *Tempo di esecuzione della voltura*
 - 3.2.6 *Tempo per la cessazione della fornitura*
- 3.3 Accessibilità al servizio
 - 3.3.1 *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*
 - 3.3.2 *Svolgimento di pratiche e informazioni tramite sito web, per via telefonica e/o per corrispondenza*
 - 3.3.3 *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*
 - 3.3.4 *Agevolazioni per categorie particolari di utenti*
 - 3.3.5 *Rispetto degli appuntamenti concordati*
 - 3.3.6 *Tempi di attesa agli sportelli*
 - 3.3.7 *Risposta alle richieste degli utenti*
 - 3.3.8 *Risposta ai reclami scritti*
- 3.4 Gestione del rapporto contrattuale
 - 3.4.1 *Fatturazione*
 - 3.4.2 *Rettifiche di fatturazione*
 - 3.4.3 *Deposito cauzionale*
 - 3.4.4 *Morosità*
 - 3.4.5 *Verifica del contatore*
 - 3.4.6 *Verifica del livello di pressione*
- 3.5 Continuità del servizio
 - 3.5.1 *Continuità e servizio di emergenza*
 - 3.5.2 *Tempi di preavviso per interventi programmati*
 - 3.5.3 *Durata delle sospensioni programmate*

3.5.4 Pronto intervento

3.5.5 Crisi idrica da scarsità

3.5.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

4. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

5. TUTELA DELL'UTENZA

5.1 La gestione dei reclami

5.2 Controlli esterni

5.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

5.4 Servizi di consulenza agli utenti

5.5 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

5.6 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

6. DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO FORNITI DAL GESTORE

6.1 Livelli minimi dei servizi

6.2 Continuità del servizio

6.3 Segnalazioni guasti

6.4 Servizio informazioni telefonico

6.5 Accesso agli sportelli

6.6 Pagamenti

6.7 Morosità

6.8 Informazione agli utenti

6.9 Reclami

6.10 Lettura e fatturazione

6.11 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

6.12 Sistema di Qualità

6.13 Ulteriori impegni del Gestore

ALLEGATO A

OBBLIGHI DI SERVIZIO

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi

ALLEGATO B

GLOSSARIO - DEFINIZIONI

ALLEGATO C

FAC-SIMILE DEL QUADRO DI SINTESI DELLA BOLLETTA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO COME DA DELIBERA AEEGSI N.586/2012/R/IDR ALLEGATO A

ALLEGATO D

ORARIO SPORTELLI UTENTE

ALLEGATO E

COSTO DELLE PRESTAZIONI – RIVALUTAZIONE - METODO

PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato (SII)

1. La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.
2. La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:
 - Uso civile domestico.
 - Uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, ecc.).
 - Altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere compreso l'uso per soggiorno turistico con esclusione di quello produttivo.
3. Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.
4. La Carta assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. Indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte di Ponente Acque. Le definizioni dei principali termini riportati nella Carta sono riportate nell'Allegato B
5. Ponente Acque rende disponibile all'Utente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su semplice richiesta dell'Utente stesso e direttamente sul proprio sito web.
6. Ponente Acque provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

1. PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SII

1. Informazioni sul Gestore del Servizio Idrico Integrato

La società pubblica consortile Ponente Acque, che riunisce le società Servizi Ambientali Spa e S.C.A s.r.l. (Servizi Comunali Associati), ha l'incarico di gestire il ciclo dell'acqua dell'ATO Centro Ovest 3, come definito dalla L.R. 1/2014 e s.m.i., che comprende 27 Comuni.

A seguito di queste incorporazioni, entro la data prevista dalla Convenzione, i comuni serviti saranno i seguenti: Albenga, Alassio, Arnasco, Balestrino, Boissano, Borghetto Santo Spirito, Borgio Verezzi, Casanova Lerrone, Castelbianco, Castelvechio di Rocca Barbena, Ceriale, Cisano sul Neva, Erli, Garlenda, Giustenice, Laigueglia, Magliolo, Nasino, Onzo, Ortovero, Pietra Ligure, Toirano, Tovo San Giacomo, Vendone, Villanova d'Albenga, Zuccarello.

L'attività dell'azienda è legata alla tutela e al risanamento dell'ambiente e in particolare alla gestione del servizio idrico integrato (SII), che è, secondo la definizione legislativa, "costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue".

Per quanto riguarda l'erogazione d'acqua potabile, Ponente Acque gestisce attualmente i n°3 reti di acquedotti comunali, di Alassio-Laigueglia e Villanova d'Albenga, per una popolazione residente di oltre 15.000 abitanti e un'erogazione annua di circa 2.500.000 metri cubi d'acqua potabile.

La Società gestisce direttamente n°3 depuratori biologici per il trattamento degli scarichi fognari civili e industriali, nelle aree di Borghetto Santo Spirito-Loano-Pietra Ligure-Ceriale, Villanova d'Albenga e Laigueglia.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Rappresentano norma sovraordinata alla presente Carta tutte le disposizioni di legge o regolamentari vigenti in materia, compresi il Regolamento comunale d'Igiene e Sanità ed il Regolamento dei Servizi di Fognatura e Depurazione per la parte riguardante la disciplina delle autorizzazioni allo scarico.

I principali riferimenti normativi:

- Parlamento Europeo 25/1/99 Quadro generale per le attività comunitarie a favore degli interessi economici dei consumatori, diritto all'informazione, all'istruzione, ad organizzarsi a tutela dei propri interessi.
- Art 2 del DL 12 maggio 1995 n 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della Pubblica Amministrazione."
- Direttiva 27 gennaio 1994, "Principi sull' erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 5 /1/1994, n. 36 disciplina aspetti rilevanti della qualità del servizio
- Decreti 19 maggio 1995 e 2 dicembre 1997 individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici;
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità
- DPCM 29 aprile 1999 Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato. Gazzetta Ufficiale n. 126 01-06-1999
- Delibere 128/99 e 47/00 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas
- Delibera 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei servizi che lo compongono" (RQSII) e s.m.i. (Del. 217/16 e Del. 218/16)

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Ponente Acque, nella gestione del servizio:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi a prescindere dal sesso, dall'etnia, dalla lingua parlata, dalla religione, dalle opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento degli Utenti a parità di condizioni impiantistico/funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza;

Ponente Acque si impegna a raggiungere il medesimo livello di servizio agli Utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali

Nell'erogazione dei servizi, Ponente Acque si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di Ponente Acque garantire un servizio continuo e regolare ed adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Qualora fossero necessarie interruzioni dovute a guasti o manutenzioni non evitabili e necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, Ponente Acque si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio e la durata della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

L'Utente, anche attraverso le sue Associazioni, ha diritto di richiedere ed ottenere da Ponente Acque le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami nonché partecipare alla revisione dei Regolamenti e della presente Carta.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, Ponente Acque garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

2.4 Cortesia

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

2.5 Efficacia ed efficienza

Ponente Acque persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Ponente Acque pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono indicate sul sito web di Ponente Acque, sono riportate in allegato alla Carta e sono consegnate all'Utente su semplice richiesta.

3. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

3.1 Standard Qualitativi

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

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

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

Lo standard può essere:

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

formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. Tit. II, paragrafo 1, comma 7, della direttiva);

costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

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

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

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

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste di Ponente Acque. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità di Ponente Acque. Nel caso di assenza dell'Utente ad un appuntamento concordato, il computo del tempo per l'esecuzione delle prestazioni decorre dal momento in cui viene concordato un nuovo appuntamento.

3.2 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard previsti riguardano il rapporto contrattuale con l'Utente.

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni, certificazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e ad altri adempimenti a carico dell'Utente.

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

3.2.1 Tempo di preventivazione

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

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

- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.*

3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

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

- *Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 15 giorni lavorativi. Il tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 20 giorni lavorativi.*
- *Il tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.*

3.2.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

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

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

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

3.2.4 Tempo di riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

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

La comunicazione di avvenuto pagamento può essere comunicata a mezzo della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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

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

3.2.5 Tempo di esecuzione della voltura

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

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

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

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

Il Gestore pertanto provvede a:

- a) eseguire la voltura nei tempi descritti ;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

3.2.6 Tempo per la cessazione della fornitura

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

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

3.3 Accessibilità al servizio

3.3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Ponente Acque stabilisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza. Presso gli sportelli è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione

Ponente Acque assicura orari di apertura non inferiori alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi, e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato, salvo deroghe a norma delle deliberazioni AEEGSI, e garantisce un tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui viene ricevuto, non superiore ai 20 minuti.

3.3.2 Svolgimento di pratiche e informazioni tramite sito web, per via telefonica e/o per corrispondenza

Ponente Acque pubblica sul proprio sito web: la Carta dei Servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari d'apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per il contatto.

Il sito web consente altresì all'Utente di inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazioni ed esecuzioni dei lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Ponente Acque assicura un servizio telefonico di assistenza con numero verde totalmente gratuito per telefonate da rete fissa, garantisce un orario di apertura del servizio telefonico con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore, salvo deroghe a norma delle deliberazioni AEEGSI; pubblica sul proprio sito internet e riporta nei documenti di fatturazione i numeri del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati, pubblica sul proprio sito internet l'orario di apertura del servizio telefonico di assistenza.

Ponente Acque è dotato di *call center* dotato di tecnologie che permettono di registrare l'inizio della risposta, la richiesta di parlare con un operatore, l'inizio della conversazione con l'operatore, e la fine della chiamata, per garantire il rispetto degli standard generali di qualità previsti.

3.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Ponente Acque indica sul proprio sito web ed in fattura le modalità di pagamento delle fatture prevedendo modalità il più possibile differenziate, garantendo comunque una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

In contanti presso qualsiasi sportello bancario italiano (senza spese)

In contanti presso qualsiasi sportello Bancoposta Italiano (con spese)

A mezzo delega permanente (SDD) presso qualsiasi sportello bancario italiano (senza spese SDD, salvi altri diritti della Banca)

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

Assegni bancari/circolari

Bancomat

Versamento su Conto Corrente Postale

Bonifico bancario

3.3.4 Agevolazioni per categorie particolari di utenti

Ponente Acque indica sul proprio sito web le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. persone con mobilità svantaggiata), quali:

procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;

locali aziendali accessibili a persone con mobilità svantaggiata (rampe, servizi igienici, porte automatiche);

possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese;

percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali sono controindicate attese;

per le categorie diversamente abili (con inabilità accertata) Ponente Acque attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta, nell'ambito del territorio servito. In tali casi per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, evitando all'Utente la necessità di recarsi presso gli uffici.

3.3.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti sono concordati entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, così come dettagliato nell'allegato tabella riassuntiva degli standard, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento Ponente Acque è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità, che comunque non può essere superiore alle 3 ore, restando impegnato al riguardo. L'Utente o la persona da Lui incaricata deve assicurare la disponibilità a ricevere il personale di Ponente Acque per tutta la fascia di puntualità concordata. Resta facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. Ponente Acque si impegna a comunicare all'Utente o alla persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato da parte di Ponente Acque è di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

3.3.6 Tempi di attesa agli sportelli

Ponente Acque indica sul proprio sito internet i tempi di attesa stimati agli sportelli, e garantisce un tempo medio di attesa tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui viene ricevuto non superiore ai 10 minuti, ed un tempo massimo di attesa non superiore a 20 minuti.

3.3.7 Risposta alle richieste degli utenti

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

3.3.8 Risposta ai reclami scritti

Ponente Acque si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

3.4 Gestione del rapporto contrattuale

3.4.1 Fatturazione

Ponente Acque indica sul proprio sito web la periodicità della fatturazione, le modalità di rilevazione dei consumi, le modalità di calcolo dei consumi, lo svolgimento del procedimento di fatturazione e recapito. Dispone di un documento

di fatturazione elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Del. 586/2012/R/IDR (vedi Allegato C)

La lettura dei contatori viene tentata almeno due volte l'anno, e nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei contatori. Ponente Acque assicura all'Utente la possibilità di autolettura, provvedendo ad indicare sul sito web le modalità con le quali l'Utente può comunicare i propri consumi. In caso di mancata lettura per cause non attribuibili a Ponente Acque gli addetti alla rilevazione delle letture lasciano al recapito dell'utenza una cartolina per l'Utente con le indicazioni per effettuare l'autolettura ed inviarla a Ponente Acque.

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

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

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

3.4.2 Rettifiche di fatturazione

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente Ponente Acque garantisce un tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, Ponente Acque lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile.

3.4.3 Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, Ponente Acque può richiedere all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale ed è uno strumento che assicuri Ponente Acque circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente, infatti non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi. All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. Il deposito cauzionale applicato ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, del 86/2013/R/IDR e s.m.i. è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico, ossia il consumo dell'utente finale riferito all'anno solare precedente e il valore massimo può essere così determinato:

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

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

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

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

Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli Enti Pubblici, agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il Gestore sia a conoscenza ed agli Utenti che abbiano attivato la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta (qualora comprese tra le modalità di pagamento) considerate forme di garanzia equivalenti.

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

3.4.4 Morosità

Ponente Acque indica sulle fatture e sul proprio sito web le modalità delle attività di recupero del credito nel caso di morosità. Indica altresì gli addebiti delle indennità di mora nel caso di ritardati pagamenti.

In caso di morosità è prevista la riduzione o sospensione del servizio o dei singoli segmenti del servizio. Ponente Acque indica sul proprio sito web i mezzi con i quali è preavvisato l'Utente e le modalità per evitare l'intervento stesso.

In caso di mancato pagamento, decorsi minimo 20 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 10 giorni dalla data di ricevimento della raccomandata o che la stessa sia stata restituita al mittente per compiuta giacenza. Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. Nel caso in cui il Gestore, a seguito di opportuna attività di verifica condotta e certificata da un proprio addetto, identifichi motivazioni di carattere tecnico che rendono inefficace il funzionamento dello strumento di limitazione di portata provvederà alla sospensione del servizio mediante il temporaneo distacco dell'utenza. Nella raccomandata con il preavviso di distacco, il Gestore informerà l'utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua, ovvero mediante il temporaneo distacco dell'utenza nel caso in cui sussistano comprovate motivazioni tecniche.

I costi delle operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata, ovvero del temporaneo distacco dell'utenza, sono a carico dell'utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità. Tali spese di installazione e rimozione del dispositivo di limitazione della portata e della pressione, ovvero del distacco dell'utenza, sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal Gestore.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- nei casi noti al Gestore di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente.

Ponente Acque comunica le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire *entro 2 giorni feriali* dal pagamento. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

3.4.5 Verifica del contatore

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

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

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

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

Nel caso di appuntamento concordato qualora l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

3.4.6 Verifica del livello di pressione

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

3.5 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

3.5.1 Continuità e servizio di emergenza

Ponente Acque fornisce un servizio idrico continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In questi casi Ponente Acque fornisce adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Qualora si dovessero verificare tali circostanze, Ponente Acque si impegna comunque a limitare i tempi di disservizio al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Nel caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare, ma comunque non superiore alle 48 ore, Ponente Acque è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

3.5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Le modalità di preavviso che Ponente Acque è tenuto ad adottare nel caso di lavori programmati da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio sono:

avviso di persona agli Utenti nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari;

affissione di cartelli con indicazione della data della sospensione e della durata prevista, nel caso di un condominio o di un isolato;

emissione di comunicati radiofonici, televisivi e sulla stampa locale, affissione di avvisi nel caso in cui il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato;

inoltre di comunicazioni in formato elettronico (sms, mail, ecc.) agli Utenti che hanno fornito i necessari recapiti.

Il tempo minimo di preavviso non potrà essere inferiore a 2 giorni naturali, consecutivi e continui (48 ore).

3.5.3 Durata delle sospensioni programmate

Ponente Acque indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che, salvo casi eccezionali, non potranno essere superiori a 24 ore.

3.5.4 Pronto intervento

Ponente Acque garantisce la disponibilità del servizio di reperibilità per tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 al fine di assicurare il pronto intervento qualora si verificano problematiche connesse con l'erogazione del servizio idrico integrato, gestire criticità ed eliminare situazioni di pericolo; rende disponibile un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento; indica in allegato alla Carta dei Servizi, pubblica sul proprio sito internet, e riporta in ogni bolletta i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

Il servizio telefonico di pronto intervento assicura sempre la registrazione vocale delle chiamate telefoniche ricevute, e fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Ponente Acque indica, per segnalazioni relative a situazioni di pericolo sia per servizio di acquedotto che di fognatura, i seguenti standard che trovano applicazione per le intercorrenti tra l'inizio della conversazione con l'operatore del centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il pronto intervento:

- tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: immediato;
- prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento: immediate;
- tempo massimo di primo intervento in caso di fuoriuscita di acque copiose, ovvero anche lievi ma con pericolo di gelo: 1,5 ore;
- tempo massimo di primo intervento in caso di alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita: 1,5 ore;
- tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria: 1,5 ore;
- tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti: 3 ore.
- tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra: 3 ore;
- tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: 8 ore.

3.5.5 Crisi idrica da scarsità

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

Tali misure possono comprendere:

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

3.5.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Ponente Acque effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, trasmettendo annualmente all'Autorità una relazione riassuntiva dell'attività svolta e dei risultati conseguiti.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Ponente Acque definisce gli strumenti da utilizzare, indicandoli sul proprio sito web.

Ponente Acque individua inoltre idonee modalità di comunicazione per informare gli Utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare Ponente Acque:

assicura l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge fino al punto di consegna (confine tra la proprietà pubblica e quella privata); in particolare, è tenuto a pubblicare sul sito web aziendale (almeno ogni 6 mesi) i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
- residuo fisso a 180 °C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO₃
- nitriti in mg/l di NO₂
- ammoniaca in mg/l di NH in base 4,
- cloruri in mg/l di Cl
- conducibilità
- calcio
- magnesio
- solfati
- potassio
- sodio
- arsenico
- fluoruri
- manganese;

rende note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti, pubblicando sul proprio sito web la Carta del Servizio Idrico Integrato, il Regolamento del servizio Idrico ed il Regolamento dei servizi Fognatura e Depurazione; questi documenti vengono consegnati fisicamente agli utenti che ne fanno richiesta in occasione della sottoscrizione del contratto,

adotta nei confronti degli Utenti finali un modello di bolletta conforme alle disposizioni previste dalle direttive delle competenti Autorità, riportando tutte le informazioni previste;

informa gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori;

informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare Ponente Acque è tenuto a fornire informazioni in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

informa l'utenza, su specifica richiesta, sui contributi a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;

rende note nei locali accessibili agli utenti e sul proprio sito web le procedure per la presentazione di eventuali reclami;

predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

assicura inoltre un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;

si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;

effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Ponente Acque, inoltre, si impegna:

a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, in particolare agevolando l'accesso degli Utenti per via telefonica e telematica;

ad indicare e rendere note le modalità di accesso agli atti, garantendo comunque la piena rispondenza alle norme vigenti.

5. TUTELA DELL'UTENZA

5.1 La gestione dei reclami

Ponente Acque definisce nei documenti aziendali la procedura per la presentazione e la gestione dei reclami, provvedendo altresì a pubblicarla sul proprio sito web e ad includerla nelle comunicazioni istituzionali.

A tale scopo, si attiene alle seguenti indicazioni:

qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato o qualsiasi lamentela 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 ha, anche di fatto, aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento del servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Ponente Acque ed utente finale, può essere segnalata a Ponente Acque dall'Utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso gli uffici al pubblico di Ponente Acque, i cui indirizzi e numeri telefonici sono riportati nei documenti contrattuali, nelle bollette e sul sito web.

viene reso disponibile nell'home-page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto contenente dei campi obbligatori;

al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione (recapiti, dati identificativi, nome del funzionario che aveva seguito una eventuale pratica precedente, eventuali fotocopie della stessa, ecc.), affinché l'ufficio incaricato della gestione del reclamo possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito;

è ammessa anche la presentazione di reclami senza l'utilizzo del modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale

- 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).;

entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione Ponente Acque riferisce all'Utente, secondo i contenuti indicati sul proprio sito web, l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;

almeno una volta all'anno, Ponente Acque predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, ed eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Ponente Acque prevede una apposita procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

5.2 Controlli esterni

L'Utente, nel caso in cui non abbia ricevuto risposta o ritenga insufficiente la risposta ricevuta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico, presentando la necessaria documentazione.

L'Utente, prima di attivare la procedura prevista, può rivolgersi alla Commissione di Conciliazione istituita presso Ponente Acque. Tale commissione è composta da rappresentanti dello stesso Ponente Acque e delle Associazioni dei Consumatori accreditate, il cui elenco è indicato sul sito web aziendale. L'utente può attivare la Commissione inoltrando richiesta ed atti presso Ponente Acque o presso una delle Associazioni accreditate. Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del

contratto, il Foro competente viene individuato ai sensi dell'articolo 66 bis del D.Lgs. 206/2005 - Codice del Consumatore.

5.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Ponente Acque effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza sulla base del questionario predisposto dall'Autorità, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Le rilevazioni vengono effettuate di norma ogni due anni, ma potranno avere scadenze più ravvicinate qualora Ponente Acque lo reputi opportuno.

Ponente Acque indica inoltre sul proprio sito web i mezzi attraverso cui gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti sia a Ponente Acque che alle Associazioni dei Consumatori accreditate in Commissione di Conciliazione.

Sulla base delle rilevazioni effettuate Ponente Acque si impegna a pubblicare sul proprio sito web un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell'utente rilevato, rendendolo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

5.4 Servizi di consulenza agli utenti

Ponente Acque indica sul proprio sito web i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità e condizioni di accesso al servizio.

5.5 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

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

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

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

5.6 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

6. DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO FORNITI DAL GESTORE

6.1 Livelli minimi dei servizi

Ponente Acque si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, dello stesso decreto, ed a renderli noti all'utenza.

In particolare, si garantiscono i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri / abitante / giorno, intesa come volume d'acqua attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa, in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 15 m di colonna d'acqua al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la minima quota piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici gli impianti di sollevamento eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m di colonna d'acqua, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza. Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni sul contratto di fornitura di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità della Carta, nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Ponente Acque comunque è tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

Ponente Acque si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

6.2 Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere fornito con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Ponente Acque è organizzato per fronteggiare adeguatamente tali situazioni, assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;

riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni aventi diametro nominale DN sino a 300 mm, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;

controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;

adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

6.3 Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto viene assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno con numero verde gratuito da telefono fisso e da cellulare.

6.4 Servizio informazioni telefonico

Ponente Acque assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore, settimanali, salvo deroghe a norma delle deliberazioni AEEGSI. Il servizio potrà essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.

6.5 Accesso agli sportelli

Gli sportelli del gestore sono adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio.

Ponente Acque assicura orari di apertura non inferiori alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi, e non inferiore alla 4 ore nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato, salvo deroghe a norma delle deliberazioni AEEGSI, e garantisce un tempo medio di attesa tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui viene ricevuto non superiore ai 20 minuti.

6.6 Pagamenti

Per il pagamento delle bollette viene garantito il pagamento a mezzo:

sportello bancario;

domiciliazione postale o bancaria;

conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie è consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

Ponente Acque offre un servizio gratuito di pagamento presso i propri sportelli. Criteri e modalità di pagamento vengono indicati in fattura.

6.7 Morosità

Ponente Acque, previa diffida a norma di legge, sospende o limita l'erogazione in caso di morosità dell'Utente e la riattiva entro due giorni lavorativi dal pagamento.

6.8 Informazione agli utenti

Ponente Acque rende pubblici periodicamente, con cadenza annuale, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi ad servizio erogato.

6.9 Reclami

Ponente Acque definisce il termine entro cui assicura risposta scritta ai reclami pervenuti per iscritto dagli utenti (come da Tabella allegata). Ponente Acque rende disponibile nell'home-page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente finale:

- il nome e il cognome;
- l'indirizzo postale o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
- il codice utente;
- l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura

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

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal gestore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

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

6.10 Lettura e fatturazione

La lettura dei contatori è tentata almeno due volte all'anno, nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei contatori prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

Ponente Acque è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

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

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

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

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa (messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

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

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

- 2/anno se consumi ≤ 100 mc
- 3/anno se $100\text{mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$
- 4/anno se $1000\text{mc} < \text{consumi} \leq 3000\text{mc}$
- 6/anno se consumi > 3000 mc o 4/anno con opzione di pagamento frazionato in 3 rate mensili, fino a 12 scadenze mensili su base annua

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

6.11 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

Ponente Acque deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (come definito nel Regolamento del servizio di Acquedotto). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

La tariffa di fognatura e depurazione riferita alla parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala ai sensi del Regolamento non verrà fatturata a condizione che sia accertata, da parte del gestore, la non immissione nel sistema fognario dell'acqua dispersa.

Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, il Gestore provvede a fatturare i maggiori consumi secondo le seguenti modalità: tariffa base, possibilità di rateizzare.

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

La modalità di ricalcolo dei consumi, in caso di guasto del contatore, è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti; la parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni (o presunta) viene fatturata secondo tariffa base.

6.12 Sistema di Qualità

L'azienda ha attivato al proprio interno un Sistema di Gestione Integrato, che è uno strumento organizzativo per tenere sotto controllo gli aspetti relativi alla qualità delle proprie prestazioni, alle proprie interazioni con l'ambiente ed alla sicurezza del lavoro. Il sistema di gestione risponde ai requisiti delle seguenti norme: UNI EN ISO 9001, per quanto riguarda la Qualità delle proprie prestazioni.

6.13 Ulteriori impegni del Gestore

Ponente Acque si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue, nonché i livelli minimi di sicurezza e qualità. In particolare sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita, per il quale il gestore mette in opera dispositivi di controllo in rete. I prelievi e le analisi di laboratorio sono finalizzati ad una gestione finalizzata a garantire, al punto di consegna all'Utente, il rispetto dei limiti minimi per i parametri di potabilità indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

ALLEGATO A

OBBLIGHI DI SERVIZIO**Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi**

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

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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc o 4 con opzione	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella

ATO Centro Ovest 3 - Carta del Servizio Idrico Integrato

			richiesta.
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso

ALLEGATO B

DEFINIZIONI - GLOSSARIO

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

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

servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità.

- **Depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **Disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale.
- **Ente di Governo dell'Ambito** ai sensi dell'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.) ed ai sensi della L.R. 1/2014 (e s.m.i.) è la Provincia di Savona.
- **Fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori.
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia.
- **Giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.
- **Giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
- **Indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.
- **Lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti.
- **Lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.
- **Lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
- **Livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.
- **Livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.
- **Misuratore** è il dispositivo posto normalmente al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.
- **Operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII.
- **Portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore.
- **Punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale (limite della proprietà pubblica con quella privata). Sul punto di consegna normalmente è installato il misuratore dei volumi.
- **Punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale.
- **Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- **Riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità.
- **Richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

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

ALLEGATO C

FAC-SIMILE DEL QUADRO DI SINTESI DELLA BOLLETTA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO COME DA DELIBERA AEEGSI N. 586/2012/R/IDR ALLEGATO A

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

ALLEGATO D

ORARIO SPORTELLO UTENTE

Pronto Intervento 24/24h=> numero verde 800-670670

Sportello Utenti: c/o ALASSIO viale Hanbury 118
Giorni e orari: da Lunedì a Venerdì ore 09.00-12.00, Martedì e Giovedì ore 14.30 - 16.00
Chiuso Sabato, Domenica e Festivi (Santo Patrono 7 dicembre).
Fax: 800.35.25.43
Email: uff.clienti@acquedottosca.it
Posta certificata: acquedottosca.clienti@legalmail.it

Sportello telefonico (informazioni, disbrigo pratiche)

Giorni e orari : da Lunedì a Giovedì ore 15.00 - 17.00
Telefono: 800.25.35.43 da numero fisso, 0182.640.340 da cellulare

Sportello telefonico automatico – IVR (comunicazione letture)

Giorni e orari : 24/24h
Telefono: 800.034.538 da numero fisso, 0182.640.340 da cellulare

ALLEGATO E

COSTO DELLE PRESTAZIONI - RIVALUTAZIONE - METODO

Costi Interventi tecnici ed attività amministrative

PONENTE ACQUE provvederà ad addebitare i costi in base ai principi ed ai metodi esposti in questo allegato.

Per richieste ammissibili di intervento tecnico urgente, verrà applicata una maggiorazione, rispetto ai prezzi ordinari:

- del 50% se l'attività è svolta durante il normale orario di lavoro
- del 75% se l'attività è svolta in regime di orario straordinario diurno
- del 100% se l'attività è svolta in regime di orario straordinario notturno o festivo.

Interventi tecnici standard

1. Diritto di chiamata: € 35
2. Lettura contatore: € 35 (a qualunque titolo richiesta da utente, salvo verifica per errata lettura precedente se eseguita da addetto di SCA srl e con esito positivo);
3. Pulizia filtro del contatore: € zero per impianti a norma, € 35 negli altri casi
4. Disattivazione contatore: € 35
5. Riattivazione contatore: € 35
6. Spiombatura valvola a sigillo (richiesta da utente per chiusura acqua per lavori interni): € 35
7. Piombatura valvola a sigillo (richiesta da utente per termine lavori interni): € 35
8. Sostituzione valvola a sigillo rotta per incuria Utente: € 70
9. Sostituzione contatore rotto (per incuria Utente) o per collaudo anticipato (entro 10 anni dalla data di installazione): € 70 per contatore da ½ pollice
10. Verifica taratura (con esito negativo) presso Laboratorio SCA: € 100
11. Verifica taratura (con esito negativo) presso Istituto Metrico Nazionale: € 200
12. Servizio di smontaggio per l'analisi degli elementi interni (con esito negativo, presso Ist. Metrico Nazionale): € 100
13. Sopralluogo con redazione di Preventivo: € 50
14. Sopralluogo con redazione di Progetto e Preventivo: € 100
15. Attivazione nuovo contatore: € 70

16. Manovra (1 chiusura e 1 apertura) valvola di derivazione: € 50
17. Manovra (1 chiusura e 1 apertura) valvola di derivazione o linea diametri superiori: vedi punto 37

Attività amministrative standard

18. Diritto fisso per contratto di somministrazione (comprensivo di eventuale intervento tecnico per lettura o attivazione contatore): 35 €
19. Diritto di segreteria accessorio al contratto di somministrazione per soggetti iscritti alla CCIAA: 10 €
20. Diritto fisso disdetta contratto di somministrazione (comprensivo di eventuale intervento tecnico per lettura o disattivazione contatore): € 35
21. Ricerche anagrafiche semplici: € 15
22. Ristampa Copia Conforme Bolletta con invio cartaceo a mezzo lettera: € 5,00
23. Ricerche anagrafiche con richiesta di visura, certificato o documentazione: € 30
24. Invio corrispondenza cartacea:
 - a. a mezzo fax: € 2,50
 - b. a mezzo lettera: € 5,00
 - c. a mezzo raccomandata: € 10,00

Recupero Crediti

25. Maggiori spese di esazione per invio sollecito:
 - a. a mezzo lettera semplice: 3,50 €
 - b. a mezzo lettera raccomandata: 12,00 €
26. Maggiori spese di esazione per onorario studio legale, per invio sollecito:
 - a. per importo fino a 125,00 € = 20% dell'importo sollecitato
 - b. per importo da 125,01 a 250,00 € = 45 €
 - c. per importo da 250,01 a 500,00 € = 50 €
 - d. per importo da 500,01 a 1.500,00 € = 90 €
 - e. per importo oltre 1.500,00 € = 105,00 €

Contributo a fondo perduto per nuovo allaccio

27. Diametro Nominale ½ di pollice: 90,00 €
28. Diametro Nominale ¾ di pollice: 185,00 €
29. Diametro Nominale 1 pollice: 340,00 €
30. Diametro Nominale 1 pollice e ¼ : 435,00 €
31. Diametro Nominale 1 pollice e ½ : 555,00 €
32. Diametro Nominale 2 pollici: 1.055,00 €

Interventi tecnici in emergenza per danni causati da Utenti o Terzi

33. Diritto di chiamata:
 - a. Diurno feriale: 50,00 €
 - b. Diurno festivo: 100,00 €
 - c. Notturmo feriale: 100,00 €
 - d. Notturmo festivo: 150,00 €
34. Avviso alla cittadinanza per sospensione erogazione idrica
 - a. In un Comune: 500,00 €
 - b. In due Comuni: 800,00 €
 - c. In tre o più Comuni: 1.000,00 €
35. Oneri per mancato rispetto interventi programmati all'utenza: 500,00 € una tantum
36. Oneri per sospensione e riprogrammazione cantieri edili in corso: 1.000,00 € una tantum
37. Sospensione e riattivazione erogazione idrica:
 - a. In tubazioni Diametro Nominale fino a 2": 150,00 €
 - b. In tubazioni Diametro Nominale oltre 2" e fino a 3": 200,00 €
 - c. In tubazioni Diametro Nominale oltre 3" e fino a 4": 250,00 €

- d. In tubazioni Diametro Nominale oltre 4" e fino a 150 mm: 1.000,00 €
- e. In tubazioni Diametro Nominale oltre 150 mm e fino a 200 mm: 2.000,00 €
- f. In tubazioni Diametro Nominale oltre 200 mm: 3.500,00 €

Rivalutazione degli importi

PONENTE ACQUE si riserva la facoltà di aggiornare il presente prezziario in base all'applicazione dell'intera variazione Istat:

- Comunque con scadenza biennale, con decorrenza 1 luglio 2016;
- Eventualmente con scadenza più breve, qualora l'indice Istat registri degli aumenti pari o superiori al 10% dall'ultima rivalutazione

Metodo per la determinazione delle somme da addebitare e modalità di esposizione

PONENTE ACQUE, per l'esecuzione di attività tecniche e amministrative fuori standard e per il recupero coattivo dei crediti, comunque richieste dall'utente/cliente o resesi necessarie (si citano a titolo di esempio non esaustivo: tempi d'inerzia dell'operatore tecnico o amministrativo durante l'esecuzione delle attività standard precedentemente descritte nonché il relativo maggior impiego di materiali, attrezzature e forniture; esecuzione di lavori edili o di terzi in genere; creazione di nuovi allacci, spostamento di allacci, dismissione di allacci, potenziamento di allacci; verifiche e consulenze di vario genere; sospensione e riattivazione dell'erogazione idrica; richieste di decreto ingiuntivo e atti conseguenti, emissione di ruoli coattivi in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate o suoi concessionari, ricorso a terzi specializzati in ricerca di persone e/o recupero crediti; ...), si riserva di recuperare l'intero costo:

1. secondo Prezziario Regionale Ligure:
 - a. per l'impiego del proprio personale a qualunque titolo coinvolto nella gestione del processo;
 - b. per l'impiego di attrezzature proprie;
2. al prezzo di listino su piazza per la fornitura di articoli tecnici;
3. maggiorato del 10% per le prestazioni di Terzi.

Il risultato complessivo sarà sinteticamente esposto in bolletta o in fattura e l'eventuale dettaglio, fornito in seguito a richiesta dell'utente/cliente, specificherà solo l'ammontare di ciascun capitolo, oltre alla eventuale maggiorazione per spese generali in misura non superiore al 10%.