Comune di Collesano

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SOMMARIO

PREMESSA
Riferimenti legislativi
Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato
1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI
1.1 Presentazione dell'Azienda
1.2 Principi fondamentali
a) Eguaglianza ed imparzialità
b) Continuità
c) Partecipazione
d) Cortesia
e) Efficienza ed efficacia
f) Chiarezza e Comprensibilità
g) Fornitura
2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI
2.1 Informazioni generali per l'utente
2.2 Servizio informazioni telefoniche — Contact Center Commerciale
2.3 Il sito Internet e il servizio clienti on line
2.4 Pronto Intervento e Segnalazione guasti
2.5 Copertura assicurativa
2.6 I servizi forniti
a) Condizioni di somministrazione dei servizi
b) Fornitura di acqua all'ingrosso a gestori terzi
c) Distribuzione idrica
d) Fognatura
e) Depurazione
2.7 Informazioni specifiche per l'utente
a) Qualità dell'acqua erogata
b) Pagamenti
c) Modalità di lettura e verifica dei misuratori
d) Consumi

e) Agevolazioni per utenti domestici in stato di disagio economico

f) Scadenza delle fatture

g) Tariffe

h) Reclami

i) Richieste di rettifica di fatturazione

j) Richieste di Informazioni

k) Consumi anomali

3 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

3.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

a) Crisi Qualitativa

b) Sistema per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

c) Livelli minimi di servizio

3.2 Standard di Qualità

3.2.1 Avvio del rapporto contrattuale

a) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari con sopralluogo

b) Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari

c) Tempo di attivazione della fornitura

d) Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

e) Tempo di disattivazione della fornitura

f) Tempo di esecuzione della voltura

g) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo

h) Tempo di esecuzione di lavori

i) Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione

3.2.2 Accessibilità ai Servizi

a) Apertura al pubblico degli sportelli

b) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni commerciali

c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza

d) Procedure di pagamento delle fatture

e) Facilitazioni per particolari tipologie di utenti

f) Rispetto degli appuntamenti concordati

g) Tempo di attesa agli sportelli

h) Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti

i) Tempo di risposta ai reclami scritti
j) Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione
k) Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente
3.2.3 Gestione del rapporto contrattuale
a) Fatturazione
b) Rettifiche di fatturazione
c) Morosità
d) Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, limitazione o sospensione
e) Verifica del misuratore
f) Verifica del livello di pressione
g) Canali di informazione
h) Obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06
3.2.4 Continuità del Servizio
a) Durata massima della singola sospensione programmata
b) Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile
c) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura
d) Pronto intervento
e) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
f) Carenza idrica
3.3 Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti
4 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE
5 PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA
5.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici
5.2 Conciliazione
6. TRATTAMENTO DELLA PRIVACY
APPENDICE
1. Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici
2. Consigli al consumatore e prescrizioni utili al corretto uso dell'acqua
3. Prescrizioni per uso corretto delle autoclavi e delle riserve

4. Modulo di domanda di conciliazione

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi recepisce il quadro normativo di riferimento in materia di regolazione della qualità contrattuale e della qualità tecnica del servizio idrico integrato (S.I.I.) nell'Ambito Territoriale Ottimale di Palermo (A.T.O. Palermo).

A seguito della pubblicazione della Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR, recante "*Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato*", il Gestore del S.I.I. deve recepire, giusta Deliberazione AEEGSI n. 313/2017/R/IDR del 5 maggio 2017, i nuovi standard di servizio stabiliti dalla competente Autorità nazionale di regolazione.

In particolare la delibera 655/15 e l'allegato testo integrato recante "*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*" ("RQSII") disciplinano:

- tempi e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale;
- tempi e modalità per la gestione del rapporto contrattuale, con particolare riguardo a:
  - addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione;
  - reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione;
  - gestione degli sportelli;
  - qualità dei servizi telefonici;
- tempi e modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del D.Lgs 152/06 (attinente alla gestione separata dei servizi idrico, fognario, depurativo da parte di gestori differenti);
- standard specifici e generali di qualità contrattuale del SII;
- indennizzi automatici nei casi di mancato rispetto degli standard specifici;

Successivamente, a seguito della pubblicazione della Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, recante "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato*", il Gestore del S.I.I. ha provveduto a recepire gli standard specifici di qualità tecnica stabiliti dall'Autorità nazionale di regolazione.

In particolare la delibera 917/17 e l'allegato testo integrato recante "*Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*" (RQTI) disciplinano:

- standard specifici;
- standard generali di acquedotto;
- standard generali di fognatura;
- standard generali di depurazione.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata in adempimento degli obblighi previsti dall'art. 19 della Convenzione di gestione del S.I.I. stipulata il 23/12/2021 con l'Assemblea Territoriale Idrica di Palermo (A.T.I. Palermo) e dal comma 461 dell'art. 2 della l. 24/12/2007 n. 244 ed è disponibile sul sito Internet dell'Ente gestore all'indirizzo www.comune.collesano.pa.it

Con deliberazione n. 10 del 26 novembre 2020 –"*Riconoscimento della salvaguardia della gestione*

del SII ai Comuni dell'ATI Palermo ai sensi dell'art. 147 comma 2bis del Dlgs 152/2006 e ss.mm.ii." l'Assemblea dei Sindaci, ha stabilito di riconoscere la salvaguardia temporanea della gestione del SII dei Comuni di: *Caltavuturo, Campofelice di Roccella, Castelbuono, Castronovo di Sicilia, Collesano, Contessa Entellina, Gangi, Geraci Siculo, Giardinello, Gratteri, Isnello, Misilmeri, Montelepre, Palazzo Adriano, Petralia Soprana, Petralia Sottana, Polizzi Generosa, Pollina, Prizzi, Roccamena, Scillato, Sclafani Bagni e Villafrati*, d'ora in poi chiamato Ente Gestore o Gestore.

Riferimenti legislativi

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

- Regio Decreto n 1775 del 1933 "*Testo unico sulle acque*";

- Legge 4 febbraio 1963, n. 129 "*Piano regolatore generale degli acquedotti*";

- Legge 8 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;

- Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;

- Legge n.481/1995 "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

- Direttiva 2000/60/CE del 23 ottobre 2000;

- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 "*Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano*";

- Decreto Legislativo 2 febbraio 2002, n. 27 "*Modifiche ed integrazioni al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, recante attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano"*;

- Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 195 di attuazione della Direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale;

- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Codice del Consumatore.

- Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152 "*Norme in Materia Ambientale*"

- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*"

- Legge 23 dicembre 2009 n. 191 "*Legge Finanziaria per l'anno 2010*"

- Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 "*Abrogazione parziale, a seguito di referendum popolare, del comma i dell'art. 154 del D.Lgs. n. 152/06, in materia di determinazione della tariffa del servizio idrico integrato in base all'adeguata remunerazione del capitale investito*"

- Decreto Legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, dal titolo "*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*"

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 "*Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici*"

In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici*";

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996 "*Disposizioni in materia di risorse idriche*";

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*";

- "*Convenzione di gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Palermo 1*" sottoscritta il 29/12/2021 dall'Assemblea Territoriale Idrica dell'A.T.O. Palermo, in persona del suo Presidente, e dal rappresentante legale dell'Ente gestore con i relativi allegati;

- Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR "*Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato*";

- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR "*Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato*";

- Regolamento Unione Europea n. 679 del 27/04/20 16 "*Regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR*"

- Deliberazione AEEGSI n. 218/2016 "*Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale*";

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

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

- Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI)*";

- Deliberazione AEEGSI n. 918/2017 "*Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato*";

- Deliberazione ARERA 311/2019/R/IDR del 16/07/2019 "*Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato*" (REMSI);

- Deliberazione ARERA 547/2019/R/IDR del 17/12/2019 "*Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e diposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*";

- Deliberazione ARERA 580/2019/R/IDR del 27/12/2019 "*Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI – 3*";

Deliberazione ARERA n. 3/2020/R/IDR del 14/01/2020 "*Modifiche al Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l'articolo 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157*"

- Deliberazione ARERA 221/2020/R/IDR del 16/06/2020 "*Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160*";

- Deliberazione ARERA 235/2020/R/IDR del 23/06/2020 "*Adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da COVID-19*";

- Deliberazione ARERA 63/2021/R/Com del 23/02/2021 "*Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico*";

- Deliberazione ARERA n. 257/2021/R/COM del 22/06/2021 "*Modifiche e integrazioni alla deliberazione dell'Autorità 63/2021/R/com in tema di modalità di corresponsione di eventuali ratei pregressi dei bonus sociali 2021, gestione dei bonus sociali per punti di prelievo su reti di distribuzione non interconnesse, informative ai clienti finali e bonus sociale per disagio fisico*".

- Deliberazione ARERA 610/2021/R/IDR del 21/12/2021 "*Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*";

- Deliberazione ARERA 639/2021/R/IDR del 30/12/2021 "*Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato*";

- Deliberazione ARERA n. 106/2022/R/COM del 15 marzo 2022 "*Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per l'annualità 2021 e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 63/2021/R/com in tema di comunicazioni di esito del procedimento*".

VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore, si applica agli utenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nel territorio gestito dal Comune di COLLESANO e costituisce integrazione dei contratti di somministrazione, unitamente al Regolamento del Servizio Idrico Integrato (RSII).

Nel caso di gestione separata del servizio di acquedotto rispetto al servizio di fognatura e/o di depurazione ai sensi dell'art. 156 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., a ciascun gestore si applicano esclusivamente le disposizioni specifiche relative agli standard del servizio gestito, previste dalla regolazione ARERA pro tempore vigente.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce parte integrante del contratto di somministrazione unitamente alla presente Carta. In caso di contrasto tra le disposizioni del contratto, del Regolamento del SII e della Carta, prevalgono quelle contenute in quest'ultima se contenenti condizioni più favorevoli per gli utenti. Per quanto non previsto nella presente Carta, si rinvia alle disposizioni dettate dall'Autorità di regolazione in materia di qualità del S.I.I.

In qualunque momento, ciascun utente potrà ottenere copia della Carta richiedendola presso qualsiasi sportello del Gestore oppure collegandosi direttamente al citato sito internet www.comune.collesano.pa.it

1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Presentazione del Gestore

Il Comune di COLLESANO (Ente Gestore), ricadente nell'Ambito Territoriale Ottimale 1 Palermo, opera nel settore dei servizi idrici con un bacino di utenza corrispondente agli abitanti, residenti e non, ricadenti all'interno del suo territorio.

Il Comune di COLLESANO (Ente Gestore) provvede, in generale, alla gestione del ciclo integrato dell'acqua e, in particolare, provvede alla captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione di acqua ad usi civili, nonché alla gestione dei servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Maggiori informazioni in merito all'Ente gestore ed ai servizi gestiti sono disponibili sul sito Internet all'indirizzo www.comune.collesano.pa.it

1.2 Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato deve essere svolto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed imparzialità

Il Gestore si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Il Gestore assicura l'accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l'accesso

ai servizi nei confronti degli utenti diversamente abili.

Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni costituite antecedentemente all'adozione della presente Carta.

b) Continuità

Il Gestore si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

• guasti;

• manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;

• cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad attivare - laddove possibile - servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni nei tempi e nei modi previsti dalla presente Carta. In tali casi saranno messi in atto i piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, mediante autobotti o sistemi fissi di distribuzione, con il coinvolgimento delle competenti autorità.

c) Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Il Gestore garantisce l'identificabilità del personale preposto al front-office con i cartellini "segna nome" e l'individuazione del coordinatore degli operatori di sportello.

d) Cortesia

Il personale del Gestore è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati dei rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

e) Efficienza ed efficacia

Il Gestore persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo.

f) Chiarezza e Comprensibilità

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti.

g) Fornitura

Le condizioni generali di fornitura del servizio sono riportate nel Regolamento e nel contratto di somministrazione consultabili sul sito Internet www.comune.collesano.pa.it

2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali per l'utente

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Gestore si impegna a:

• fornire agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari

• partecipare alle consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi convocate dall'Assemblea Territoriale Idrica (ATI) Palermo unitamente alle associazioni dei consumatori firmatarie della presente Carta e di quelle che ne facciano richiesta al fine di un miglioramento dei servizi offerti;

• assicurare la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo in particolare, il contatto per via telefonica;

2.2 Servizio informazioni telefoniche — Contact Center Commerciale

Il Gestore rende un servizio informazioni telefoniche al n. 0921 661158 interno 145 per le comunicazioni di tipo commerciale, disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 14,00 tramite il quale è possibile ottenere:

• informazioni di base ed orientamento su contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi;

• informazioni sui servizi ovvero sulle modalità di stipula di nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere (voltura), consumi e fatture, verifiche ed interventi;

• informazioni sulla qualità dell'acqua fornita;

• servizi relativi ai contratti di fornitura;

Il Gestore ha attivato la procedura per dotarsi di numero verde gratuito per gli utenti, appena completato l'iter e reso disponibile tale numero provvederà a darne comunicazione agli utenti attraverso il proprio sito e nella prima bolletta utile e contestualmente ad attivare il servizio 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

2.3 Il sito Internet e il servizio clienti On-Line

L'indirizzo Internet del sito del Gestore è www.comune.collesano.pa.it

Dal sito Internet è possibile accedere, in qualsiasi giorno ed a qualsiasi ora, ai servizi dello Sportello On-Line, previa registrazione.

E' possibile comunicare con il Gestore, per via telematica, inviando e-mail PEC al seguente indirizzo protocollo.comunecollesano@pec.it o (per comunicazioni inerenti la gestione del rapporto commerciale con l'utenza) inviando mail all'indirizzo protocollo@comune.collesano.pa.it (per comunicazioni inerenti la gestione del rapporto commerciale con l'utenza) o presso gli sportelli

dedicati all'utenza ubicati nel territorio gestito.

2.4 Pronto Intervento e Segnalazione guasti

Il servizio dedicato esclusivamente al Pronto Intervento ed alla segnalazione dei guasti è attivo dal lunedi al venerdi dalle ore 7:30 alle ore 14:00 ed il mercoledì anche il pomeriggio dalle ore 14:30 alle ore 18:00 al numero 320-9338812.

Il Gestore ha attivato la procedura per dotarsi di numero verde gratuito per gli utenti, appena completato l'iter e reso disponibile tale numero provvederà a darne comunicazione agli utenti attraverso il proprio sito e nella prima bolletta utile e contestualmente ad attivare il servizio 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno;

Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di Pronto Intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA.

2.5 Copertura assicurativa

I rischi per eventuali danni a terzi, procurati nell'esercizio degli impianti e delle reti di pertinenza del Gestore, sono coperti da apposita polizza assicurativa RC generale.

È fatto obbligo ai fornitori di beni ed ai prestatori di servizi e lavori in favore del Gestore di dotarsi di idonea copertura assicurativa per i danni a persone e/o cose derivanti nell'espletamento delle proprie attività.

2.6 I servizi forniti

a) Condizioni di somministrazione dei servizi

Attraverso i diversi canali di comunicazione disponibili, l'utente può richiedere la somministrazione dei servizi standard da parte del Gestore fornendo i propri dati anagrafici e fiscali, i dati catastali dell'immobile per il quale viene richiesta l'attivazione della fornitura, la licenza edilizia o titolo equivalente, nulla-osta/autorizzazioni, idoneo titolo di possesso/detenzione dell'immobile, un proprio recapito telefonico, la tipologia di contratto richiesto, l'ubicazione oggetto della fornitura richiesta, l'indirizzo di recapito della fattura e l'eventuale indirizzo e-mail.

L'utente è, altresì, tenuto a produrre:

- eventuali documenti tecnici;

- ogni ulteriore atto, stato, fatto richiesto dalla legge a seguito di eventuali modifiche e/o integrazioni della normativa vigente alla data di pubblicazione della presente Carta;

- copia di un documento d'identità in corso di validità e del codice fiscale.

L'elenco della documentazione necessaria alla disciplina del rapporto contrattuale è pubblicato sul sito Internet www.comune.collesano.pa.it.

I contratti di somministrazione divengono efficaci con l'attivazione della fornitura ed hanno termine alla fine dell'anno solare di stipula e sono tacitamente rinnovabili di anno in anno salvo disdetta da parte dell'utente.

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione possono darne disdetta al Gestore mediante Sportello On Line, canali telematici email o posta compilando il modulo scaricabile dal sito o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, allegando sempre la copia del proprio documento di riconoscimento; in assenza di quest'ultimo la richiesta non sarà ritenuta valida. La disdetta può essere presentata anche su carta bianca a condizione che sia immediatamente

individuabile il servizio di riferimento e sia reso accessibile il contatore per le fasi successive di rimozione. A seguito della richiesta di recesso contrattuale, il Gestore provvede alla rimozione del contatore, e quindi, alla chiusura dell'impianto.

L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto e delle eventuali rimanenti fatture insolute.

b) Fornitura di acqua all'ingrosso a gestori terzi

Il Gestore assicura la fornitura d'acqua all'ingrosso ad uso potabile a gestori terzi del servizio di acquedotto previa stipula di un apposito contratto di fornitura a seguito di:

- autorizzazione da parte dell'Ente di Governo d'Ambito (EGA);

- definizione della portata massima erogabile e nei limiti delle dotazioni idriche assegnate al Gestore dall'Autorità competente;

- realizzazione a cura ed oneri del richiedente la fornitura delle opere necessarie, nel rispetto degli standard qualitativi e costruttivi stabiliti dal Gestore.

Il contratto di fornitura idrica all'ingrosso disciplina le condizioni particolari di fornitura.

c) Distribuzione Idrica

Il Gestore eroga la fornitura idrica nel territorio di propria competenza, nei limiti delle disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio. L'attivazione del servizio è subordinata alla realizzazione delle opere di allacciamento secondo quanto previsto dal Regolamento del SII con oneri a carico dell'utente.

d) Fognatura

Il Gestore fornisce il servizio di fognatura nel territorio di propria competenza nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognario-depurativo. L'attivazione del servizio è subordinata alla realizzazione delle opere di allacciamento, con oneri a carico dell'utente, secondo quanto previsto dal Regolamento del SII e dal Regolamento fognario tipo allegato alla Circolare del 17 novembre 1997 dell'Assessorato Territorio ed Ambiente della Regione Siciliana.

Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli periodici sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

e) Depurazione

Il Gestore fornisce il servizio di depurazione nel territorio di propria competenza nei limiti delle

capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio, compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto. Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione, il Gestore può fornire anche il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autocisterne rivenienti dagli insediamenti non serviti da pubblica fognatura, in conformità all'art. 110, comma 3, del D.Lgs. n. 152/06.

2.7 Informazioni specifiche per l'utente

a) Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al

DLgs. n. 31/2001 e successive modifiche o integrazioni. Il Gestore svolge gli autocontrolli secondo le frequenze previste dalla normativa.

Il Gestore, in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con Deliberazione AEEGSI n. 586/2O12/R/IDR del 28 dicembre 2012, rende disponibili attraverso il sito Internet www.comune.collesano.pa.it ed in fattura, i dati medi relativi ai seguenti parametri di qualità dell'acqua erogata:

— pH
— Conduttività .tS/cm a 20°C
— Residuo fisso a 180°C
— Durezza totale in gradi (°F)
— Conducibilità
— Calcio
— Magnesio
— Ammonio
— Cloruri
— Solfati
— Potassio
— Sodio
— Arsenico
— Bicarbonato
— Cloro residuo
— Fluoruri
— Nitrati
— Nitriti
— Manganese

b) Pagamenti

Le fatture possono essere pagate:

- presso gli uffici postali;

- presso gli sportelli bancari;
- presso gli sportelli abilitati del Gestore
- a mezzo domiciliazione bancaria o postale, secondo modalità SEPA;
- attraverso il sito internet (solo a mezzo carta di credito);
- tramite gli esercenti che aderiscono al circuito Lottomatica LisPaga e SisalPay;
- attraverso i servizi di Home Banking offerti dalle Banche e da Poste Italiane.

Non sono comunque ammessi pagamenti in denaro contante a mani degli operatori di sportello o di altro personale del Gestore.

c) Modalità di lettura e verifica dei misuratori

Il Gestore effettua almeno due tentativi l'anno di lettura dei misuratori di acqua presso gli utenti e comunque in ottemperanza a quanto previsto dalla regolazione ARERA pro tempore vigente, utilizzando, ove possibile, dispositivi mobili per la rilevazione della foto-lettura, oppure mediante rilevazione in telelettura o anche con un modello cartaceo per la rilevazione. L'Utente deve garantire sempre al personale del Gestore, il libero accesso alla nicchia ove è collocato il misuratore idrico: a tal proposito il Gestore rende disponibili appositi lucchetti. Nel caso in cui la nicchia dovesse essere chiusa con lucchetti privati, il Gestore dovrà procedere forzosamente alla loro rimozione al fine di poter avere accesso al misuratore idrico.

Qualora il Gestore effettui la foto-lettura, la fotografia del quadrante del contatore è archiviata su supporto informatico ed è idonea a certificare la data e la lettura effettuata.

Nel caso di contatori non accessibili, il Gestore potrà richiedere all'utente di comunicare l'autolettura del contatore. In caso di persistente impossibilità nella rilevazione della lettura, il Gestore, previo avviso, potrà sospendere la fornitura con la chiusura della presa stradale dell'impianto dell'utente. La riattivazione della fornitura, unitamente alla lettura del contatore, avverrà a seguito di richiesta dell'utente con addebito delle relative spese di chiusura e riattivazione dell'utenza.

Per quanto attiene alla lettura dei contatori non accessibili o parzialmente accessibili, in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, si procederà ad almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale, che il Gestore dovrà documentare.

Il Gestore garantisce il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente attraverso:

- il numero 0921-661158 int. 145 disponibile dalle ore 7:30 alle ore 14:00 dal lunedi al venerdi;

Il Gestore ha attivato la procedura per dotarsi di numero verde gratuito per gli utenti, appena completato l'iter e reso disponibile tale numero provvederà a darne comunicazione agli utenti attraverso il proprio sito e nella prima bolletta utile e contestualmente ad attivare il servizio 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno;

- lo Sportello On-Line del sito Internet www.comune.collesano.pa.it di prossima attivazione;

Ai sensi dell'art.18 del TIMSI, al fine di rafforzare le tutele per l'utenza, sono previsti tre standard specifici, che fanno riferimento ai seguenti indicatori:

a. indicatore SR1: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura" relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc;
b. indicatore SR2: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura" relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc;
c. indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".

La presente disposizione si applica a partire dal 1° gennaio 2023.

	Indicatore		**Standard specifico**
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2 /Anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/Anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		48 ore

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR1, SR2 e SP, il Gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro. Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII

d) Consumi

Il Gestore può fatturare i consumi sia provvedendo ad una stima secondo il consumo medio annuo (Ca) ai sensi dell'articolo 10 della delibera 218/16/idr che rilevandoli in loco. In ciascuna fattura vengono indicati secondo la normativa Arera Delibera 586/12/ idr s.m.i, tramite opportuno prospetto di sintesi, i consumi ed il dettaglio degli importi.

e) Agevolazioni per utenze in stato di disagio economico (TIBSI) – bonus sociale idrico

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, l'AEEGSI ha approvato il "*Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati*", in base a quanto previsto dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016.

Con Deliberazione n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 2020, l'Autorità ha introdotto modifiche al TIBSI, estendendo le agevolazioni non solo al servizio di acquedotto ma anche ai servizi di fognatura e depurazione, applicando la tariffa agevolata del servizio di acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione al quantitativo minimo vitale di acqua (50 litri/abitante/giorno), sulla base dei componenti il nucleo familiare (18,25 mc/anno/componente).

Con Deliberazione 63/2021/r/com 23 febbraio 2021 l'Autorità ha stabilito le "*modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico*".

Dal 1 gennaio 2021 il bonus sociale idrico è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che ci sia la necessità di presentare domanda agli Enti Locali o altri Enti.

Le condizioni di ammissibilità al bonus sociale idrico sono definite sulla base del livello dell'indicatore ISEE e, a partire dal 01/01/2021, gli utenti interessati devono presentare all'INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica per ottenere l'attestazione ISEE. A seguito della presentazione della richiesta della Dichiarazione Sostitutiva Unica, verificate le condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS provvederà ad inviare in automatico i dati dell'utente al Sistema Informativo Integrato dell'Acquirente Unico che, incrociando i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas e acqua, permetterà l'erogazione automatica del bonus.

Per ulteriori informazioni in merito agli aventi diritto alle modalità di erogazione del *bonus sociale* idrico, si consiglia di visitare il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it ovvero il sito internet dell'EGA di riferimento o il sito internet www.comune.collesano.pa.it

f) Scadenza delle fatture

La fatturazione dei consumi avviene sulla base delle tariffe in vigore. Il Gestore emette un numero minimo di fatture all'anno pari al numero previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 secondo la periodicità riportata in appendice. A ciascuna fattura sono allegati i relativi bollettini per il pagamento (salvo nel caso in cui l'utente abbia già attivato la domiciliazione bancaria). La scadenza di ciascuna fattura non è mai inferiore ai 20 giorni solari successivi alla data di emissione della stessa.

g) Tariffe

Il Gestore applica le tariffe determinate dall'ATI di Palermo ed approvate in via definitiva dall'ARERA. Queste sono pubblicate sul sito Internet www.comune.collesano.pa.it

La tariffa per il servizio di acquedotto è composta da una quota fissa e da una quota variabile commisurata ai volumi effettivamente consumati, sulla base delle specifiche stabilite dall'Autorità in materia.

La tariffa per il servizio di fognatura è anch'essa composta da una quota fissa e da una quota variabile commisurata al 100% dei volumi d'acqua prelevati dal pubblico acquedotto e/o da altra fonte ed effettivamente misurata.

La tariffa per il servizio di depurazione è composta da una quota fissa e da una quota variabile commisurata ai volumi registrati per il servizio di fognatura.

h) Reclami

L'utente può presentare reclamo direttamente presso uno degli Sportelli Utenza dislocati sul territorio, via mail/PEC, via fax, via telefono al numero 0921-661158 int. 145 o al numero verde

gratuito per gli utenti, una volta completata la procedura di attivazione, completo della documentazione a supporto prevista contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, in carta libera o utilizzando l'apposito modulo reso disponibile presso gli Sportelli Utenza e disponibile anche sul sito www.comune.collesano.pa.it. In ogni caso, l'Utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'Utente finale (Codice Utente, Codice Servizio) e descrivere i fatti ed eventualmente allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari. Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione del reclamo.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento del reclamo, fornendo i propri dati identificativi. Eventuali solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

i) Richieste di rettifica di fatturazione

L'utente può presentare richiesta di rettifica di fatturazione presso gli sportelli, anche producendo la fotografia della lettura del contatore e richiedendo il ricalcolo dei consumi, via fax, via telefono al numero 0921-661158 int. 145 o al numero verde gratuito per gli utenti, una volta completata la procedura di attivazione, da perfezionare con la documentazione prescritta via posta e via Internet al sito www.comune.collesano.pa.it, qualora dovesse riscontrare addebiti sui consumi che ritiene difformi o non dovuti, oppure qualora la fattura consumi dovesse riportare consumi o condizioni contrattuali ritenute anomali rispetto ai servizi erogati.

Nella predisposizione della richiesta di rettifica di fatturazione l'Utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli Utenza e sul sito internet www.comune.collesano.pa.it. In ogni caso, l'Utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'Utente finale (Codice Utente, Codice Servizio), della fattura/e contestata/e, e descrivere i fatti, allegando eventualmente in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari. Per ogni richiesta di rettifica di fatturazione è effettuata una verifica completa ed imparziale di quanto segnalato ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di rettifica di fatturazione, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'avvio della lavorazione della contestazione, l'esito della trattazione effettuata o circa la necessità di ulteriori elementi e/o documenti integrativi da fornire a cura dell'Utente, necessari per l'analisi e la definizione della richiesta. La lavorazione sarà terminata entro 60 gg. dalla richiesta.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

Tutela per perdite idriche: con la Delibera 609/2021 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) ha introdotto le tutele minime in caso di perdite occulte. Con la presentazione della denuncia di perdita idrica occulta, per le perdite con dispersione dell'acqua nel terreno è previsto il rimborso della tariffa relativa ai servizi di fognatura e depurazione.

Sono considerate perdite idriche occulte quelle che si verificano a valle del misuratore, negli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà e comunque non attribuibili a colpa o negligenza dell'utente. Sono escluse le perdite causate da difetti dei rubinetti interni, wc e sanitari.

Nel caso di accoglimento della richiesta verranno applicate le seguenti tutele di prezzo, da riferire alla bolletta in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti di cui al punto 3):

1. a seguito di dimostrazione della perdita occulta nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
2. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili del 30%;
3. applicazione della tutela anche per le bollette successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo massimo di 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
4. applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

Nel caso in cui la perdita occulta non si sia dispersa nell'ambiente, non è previsto alcun esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione, mentre resta invariata la tutela relativa al servizio di acquedotto.

Il Gestore si riserva di effettuare dei sopralluoghi a mezzo dei propri reparti operativi al fine di verificare la rispondenza tra la documentazione prodotta e lo stato dei luoghi.

j) Richieste di Informazioni

L'utente può presentare richiesta di informazioni utilizzando un modulo reso disponibile presso gli Sportelli Utenza e all'indirizzo Internet www.comune.collesano.pa.it, consegnandolo/inviandolo direttamente agli addetti allo Sportello Utenza, via fax, via telefono al numero 0921-661158 int. 145 o al numero verde gratuito per gli utenti una volta completata la procedura di attivazione. In ogni caso, l'Utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'Utente finale (Codice Utente, Codice Servizio) e descrivere i fatti ed eventualmente allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari. Per ogni richiesta di informazione è effettuata un'analisi ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di informazioni scritta, l'utente viene informato attraverso apposita comunicazione scritta.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente

stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

k) Consumi anomali

L'informazione circa eventuali consumi anomali può essere riportata nella fattura consumi ovvero inviata all'utente tramite posta o e-mail secondo le modalità previste dall'Autorità.

3 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

3.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

Il Gestore si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta. Nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore, per cause ad esso imputabili, l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo automatico alle condizioni riportate nel successivo paragrafo 5.1 per le prestazioni soggette a standard specifico di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 di approvazione del Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (di seguito RQSII).

a) Crisi Qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla Legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti, all'utenza ed alle Associazioni dei consumatori firmatarie, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle AA.SS.LL. Il Gestore informerà comunque i soggetti di cui sopra circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

b) Sistema per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

Il Gestore si doterà di un Sistema Qualità, di un Sistema di Gestione focalizzato sugli aspetti ambientali e sugli aspetti della sicurezza.

c) Livelli minimi di servizio

Il Gestore si impegna a mantenere i livelli minimi di servizio così come definiti dal DPCM 4/3/96 nonché a rispettare gli obblighi imposti dalla vigente normativa. I livelli minimi di servizio 'obiettivo' al riguardo degli usi civili domestici saranno assicurati dal Gestore al maggior numero di utenze domestiche possibile ed in ogni caso crescente, in base alla situazione infrastrutturale e della corrente disponibilità di risorsa idrica. Resta confermato, comunque, l'impegno del Gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Il Gestore, per le utenze domestiche garantisce: a) una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non interiore a 150 l/ab./giorno, inteso come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore; b) portata minima al punto di consegna non inferiore a 0,20 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al successivo punto d); c) carico idraulico minimo di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura, come indicato negli strumenti urbanistici e regolamenti edilizi comunali. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga), il Regolamento del SII, dovrà prevedere che il

sollevamento eventualmente necessario sarà a carico del Cliente. I dispositivi di rilancio eventualmente installati dai privati dovranno essere idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione, le reti private devono essere dotate di idonee apparecchiature di non ritorno; d) il carico massimo riferito al punto di consegna apportato al piano stradale non dovrà superare i 70 mt, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza. Il Gestore assicura controlli sulla qualità dell'acqua distribuita e delle acque reflue nel rispetto delle normative vigenti.

Per altre utenze il Gestore garantisce una dotazione alla consegna non inferiore al quantitativo stabilito in contratto, inteso come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore e con un carico idraulico minimo di 5 m, misurato a valle del rubinetto di arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore.

Il Gestore si impegna ad effettuare indagini a campione, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, i cui risultati, sono oggetto di analisi da parte del Gestore per il miglioramento del servizio prestato.

3.2 Standard di Qualità

Le prestazioni erogate dal Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia e con il Testo integrato RQSII approvato dall'AEEGSI, sono soggette a due tipologie di standard:

- Standard generale: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

- Standard specifico: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Se non specificato diversamente, gli standard sono espressi in giorni lavorativi, dunque compresi tra lunedì e venerdì inclusi, al netto delle festività e del giorno della festa patronale del Comune.

Ove è indicato uno standard espresso in giorni feriali, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 14 dei giorni lavorativi sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, ovvero eventi naturali eccezionali e situazioni emergenziali, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

- cause imputabili al gestore.

3.2.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

In appendice è riportata la tabella riepilogativa dei tempi e degli indennizzi previsti per le varie tipologie di richieste previste sia per gli standard specifici, sia per gli standard generali.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario, come debitamente documentato e annotato nel registro di cui al Capitolo 4, per le seguenti attività:

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale;
- superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Gestore, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si impegna a comunicare all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'utente è tenuto a presentare tutta la documentazione prevista e richiesta dal Gestore, in assenza della quale non decorrono i tempi di prestazione.

Il Gestore è tenuto a richiedere eventuale documentazione integrativa una sola volta.

a) *Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari*

Il Gestore ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o fognario a decorrere dalla data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e fino alla data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente.

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti <u>senza sopralluogo</u>

Tmax = 10 gg

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti <u>con sopralluogo</u>

Tmax = 20 gg

b) *Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari*

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, l'utente deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori necessari. L'esecuzione dell'intervento è pertanto subordinata all'ottenimento di tali autorizzazioni.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e/o fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

In particolare, l'allacciamento complesso è quello per il quale sono necessari lavori di manomissione della sede stradale e di scavo.

Dalla data di accettazione del preventivo da parte dell'utente ed al netto dei tempi necessari

all'acquisizione delle dovute autorizzazioni, lo standard previsto per il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari che comportano lavori complessi necessari per attivare la fornitura, misurato in giorni lavorativi, è di:

Tmax = 30 gg.

Per il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano lavori semplici, lo standard è di:

Tmax = l5 gg

Per il tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano lavori semplici, lo standard è di:

Tmax = 20 gg

c) Tempo di attivazione della fornitura

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni a partire dalla data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e fino alla data di effettiva attivazione della fornitura:

Tmax = 5 gg

d) Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, è il tempo misurato in giorni a partire dalla data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e fino alla data di effettiva riattivazione della stessa:

Tmax = 5 gg

Nel caso di richiesta da parte dell'utente di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore, lo standard è di:

Tmax = 10 gg

e) Tempo di disattivazione della fornitura

La disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio a seguito della richiesta dell'utente, con chiusura del punto di consegna e/o di scarico e contestuale rilevazione della lettura.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso.

Tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della richiesta dell'utente:

Tmax = 7 gg

f) Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione prevista, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al gestore

l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione del precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, o in qualsiasi caso lo reputi necessario, il gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, l'utente entrante deve presentare un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.

Nel caso si accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, non si procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di consegna della lettura da parte del nuovo utente, lo standard previsto per l'esecuzione della voltura è:

Tmax = 5 gg

g) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e la data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente. Il relativo standard è di:

Tmax = 20 gg

h) Tempo di esecuzione di lavori

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

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice ovvero un lavoro complesso.

Nel caso di lavori semplici, lo standard è di:

Tmax = 10 gg

Nel caso di lavori complessi, lo standard è di:

Tmax = 30 gg

i) Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione

L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento, dalla data della relativa richiesta e dell'avvenuto pagamento degli oneri previsti:

Tmax = 60 gg

L'attivazione del servizio avverrà compatibilmente con le capacità residue di trattamento

dell'impianto di depurazione.

3.2.2. Accessibilità ai Servizi

L'utente interagisce con il Gestore attraverso i seguenti canali: Sportelli Utenza sul territorio, Sportello On-Line sul sito Internet www.comune.collesano.pa.it previa registrazione, posta elettronica e posta elettronica certificata PEC, nonché a mezzo posta, per usufruire di tutti i servizi.

a) Orari di apertura degli sportelli al pubblico

Gli sportelli utenza sono aperti al pubblico nei giorni e negli orari in dettaglio indicati nell'apposita sezione del sito Internet www.comune.collesano.pa.it

b) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni commerciali

L'accesso ai servizi commerciali, incluso il servizio informazioni, è garantito per via telefonica, attraverso il numero 0921-661158 int. 145, disponibile dal lunedi al venerdi dalle ore 7:30 alle ore 14:00, nonché dal numero verde gratuito per gli utenti, una volta completata la procedura di attivazione;

Per il Pronto Intervento e per le segnalazioni dei guasti il Gestore mette a disposizione il numero 320-9338812 disponibile dal lunedi al venerdi dalle ore 7:30 alle ore 14:00 ed il mercoledi dalle ore 14:30 alle ore 18:00.

Il Gestore ha attivato la procedura per dotarsi di numero verde gratuito per gli utenti, appena completato l'iter e reso disponibile tale numero provvederà a darne comunicazione agli utenti attraverso il proprio sito e nella prima bolletta utile e contestualmente ad attivare il servizio 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno;

NON SONO PREVISTI altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di Pronto Intervento, poiché per questi ultimi non potrebbero essere garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA, visto che si tratta di richieste urgenti da gestire in tempo reale e non con canali per i quali non è possibile avere certezza dell'avvenuta presa in carico. Si raccomanda altresì, di non utilizzare il numero verde, che verrà attivato, per richiedere informazioni e servizi commerciali.

Con riferimento alla qualità dei servizi telefonici si applicano i seguenti indicatori.

- Accessibilità al servizio telefonico (AS), pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del Contact Center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, con arrotondamento alla prima cifra decimale.

- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA), pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che hanno parlato con un operatore e delle chiamate degli utenti che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

- Livello del servizio telefonico (LS), pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di

chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100, con arrotondamento alla prima cifra decimale.

- Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), inteso come il tempo, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta al recapito di pronto intervento, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Gli standard garantiti dal Gestore per tali indicatori sono i seguenti:

- Accessibilità al servizio telefonico (AS), maggiore del 90%, con rispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare;

- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA), minore o uguale a 240 secondi, conrispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare;

- Livello del servizio telefonico (LS), maggiore o uguale all'80%, con rispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare;

- Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), minimo 90% delle singole prestazioni entro 120 secondi, nell'anno solare.

L'ATI provvederà a verificare il rispetto dei superiori standard in base alla reportistica che il Gestore è tenuto a trasmetterle periodicamente.

c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza

Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore offre la possibilità di richiedere i servizi commerciali offerti per corrispondenza facendone richiesta all'indirizzo: protocollo.comunecollesano@pec.it oppure all'indirizzo protocollo@comune.collesano.pa.it

d) Procedure di pagamento delle fatture

Per il pagamento delle fatture, specificando numero cliente, numero e scadenza della fattura, l'utente potrà avvalersi delle seguenti modalità:

a) a mezzo bollettino PagoPa/postale;
b) a mezzo domiciliazione bancaria o postale compilando il modello di addebito diretto SEPA;
c) a mezzo carta di credito, collegandosi al sito internet www.comune.collesano.pa.it
d) tramite gli esercizi commerciali Lottomatica LisPaga e SisalPay;
f) attraverso i servizi di Home Banking offerti dalle Banche e da Poste Italiane.

Non è possibile effettuare pagamenti in contanti presso gli Sportelli Utenza del Gestore.

In caso di smarrimento del bollettino si può richiedere attraverso uno qualsiasi dei canali di comunicazione copia della fattura e del relativo bollettino; oppure attraverso lo Sportello On Line del sito internet www.comune.collesano.pa.it previa registrazione, si può scaricare e stampare ogni fattura e bollettino di competenza.

e) Agevolazioni per utenti domestici in stato di disagio economico

Presso gli sportelli utenza del Gestore sono previsti agevolazioni e percorsi preferenziali per alcune tipologie di utenti, quali soggetti diversamente abiliti, donne in stato di gravidanza.

f) Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente tramite l'utilizzo dei previsti canali di comunicazione, che necessitano della presenza dello stesso utente o di persona dal medesimo incaricata, secondo le seguenti modalità:

La data è concordata entro un tempo massimo di 7 giorni lavorativi (nel caso di richiesta di verifica del misuratore entro 10 giorni lavorativi) intercorrenti tra il giorno di ricevimento della richiesta dell'utente e il giorno in cui si effettua l'appuntamento, salvo diverse esigenze espresse dall'utente. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato da parte del Gestore è di 24 ore antecedenti all'ora di inizio della fascia di puntualità concordata.

Rispetto alla fascia oraria di puntualità fissata per l'appuntamento concordato, è chiesta all'utente una disponibilità massima di attesa di:

Tmax = 3 ore.

g) Tempo di attesa agli sportelli

Sono stati predisposti sportelli, tutti abilitati alla gestione di ogni operazione, in modo tale da garantire i tempi di attesa di seguito indicati:

• Tempo medio di attesa agli sportelli: 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)

• Tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti (95% delle singole prestazioni)

h) Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto dagli utenti, entro un tempo massimo di:

Tmax = 30 gg

dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente (attestata dal protocollo) e comunicata all'utente stesso.

i) Tempo di risposta ai reclami scritti

L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta.

Il Gestore, dalla data di ricezione del reclamo scritto, risponde all'utente entro un tempo massimo di:

Tmax = 30 gg

j) Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione

L'utente può presentare richiesta scritta di rettifica di fatturazione contro i corrispettivi fatturati. Il

Gestore, dalla data di ricezione della richiesta scritta, risponde all'utente entro un tempo massimo di:

Tmax = 30 gg

L'utente, qualora non si ritenesse soddisfatto della risposta ricevuta, potrà attivare la procedura di riesame della propria richiesta presso la Commissione Mista Conciliativa secondo le modalità riportate nella presente Carta.

k) Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Il personale del Gestore è munito di apposito tesserino di riconoscimento. Il tesserino riporta la foto del dipendente e il numero di matricola.

Il personale del Gestore è tenuto a rispettare i principi fondamentali stabiliti e descritti al paragrafo 1.2 della presente Carta con particolare riferimento a cortesia, chiarezza e comprensibilità.

E' fatto assoluto divieto al personale del Gestore ed al personale delle imprese appaltatrici di lavori

e servizi, di chiedere o ricevere compensi da parte degli utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

3.2.3. Gestione del rapporto contrattuale

a) Fatturazione

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari canali informativi previsti nella presente Carta.

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura.

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima. Lo standard previsto è di:

Tmax = 45 gg solari

Tale indicatore si applica anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

La periodicità di fatturazione per l'utente è definita in maniera differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, in base a quanto previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 come di seguito precisato:

a) 2 fatture all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
b) 3 fatture all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
c) 4 fatture all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
d) 6 fatture all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

La fattura può essere a conguaglio, ossia su consumi reali, o in acconto, su consumi stimati, ovvero prevedere una parte a conguaglio ed una in acconto.

I consumi stimati sono determinati come da regolazione dell'ARERA pro tempore vigente sulla

base dei consumi pregressi o, in assenza di questi ultimi, sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza, o sulla base di informazioni assunte dagli utenti. Il Gestore effettua il conguaglio almeno due volte l'anno addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello stimato addebitato con le fatture di acconto, salvo i casi in cui, per cause non dipendenti dal Gestore, non sia stato possibile effettuare la lettura dei consumi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza.

b) Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di lettura e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Gestore provvede alla correzione degli stessi, al ricalcolo dei corrispettivi ed alla eventuale emissione dei corrispondenti documenti di rettifica contabile con eventuale accredito della somma non dovuta, o addebito, entro un tempo massimo di:

Tmax = 60 gg

dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione. Nel caso in cui l'importo da accreditare all'utente sia superiore all'importo addebitato in fattura, il credito sarà erogato all'utente tramite rimessa diretta, fatta salva in ogni caso la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima fattura utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

c) Morosità

Ciascun utente è tenuto al pagamento integrale delle fatture entro la data di scadenza espressamente indicata nelle stesse.

Ai sensi della Deliberazione 311/2019/R/idr del 16/07/2019 e s.m.i. gli utenti finali non disalimentabili vengono individuati nelle seguenti categorie:

1) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI

2) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI.

Per il recupero della morosità il Gestore può inviare un primo sollecito bonario di pagamento all'utente finale trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, anche tramite PEC, riportando i dati richiamati all'art. 3 comma 3.1 del REMSI.

Solo successivamente può essere avviata la procedura di costituzione in mora, tranne nei casi in cui il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i contenuti minimi essenziali di cui all'art. 4 comma 4.5 del REMSI.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento 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.

Il Gestore può richiedere agli utenti finali "non disalimentabili" esclusivamente il rimborso dei costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora, se inviata con raccomandata A/R, nonché il pagamento degli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del relativo termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%). A tutti gli altri utenti finali, il Gestore può richiedere, in aggiunta agli importi di cui sopra, il pagamento dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nel caso in cui l'importo complessivo delle fatture insolute superi di tre volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al consumo agevolato, nonché il pagamento dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Il Gestore può attivare la procedura di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile nel rispetto di quanto statuito dall'art. 7 del REMSI, ma non in presenza di reclami relativi a fatture riferite a consumi oltre i due anni, in considerazione degli eventuali importi prescrittibili nonché delle disposizioni riportate nell'art. 4 del REMSI.

In caso di morosità dell'utente finale "non disalimentabile" il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) solo se lo stesso: a) abbia provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste; b) vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale; c) siano decorsi i termini per la costituzione in mora, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità previste o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi indicati nel presente documento.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- ✓ in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- ✓ in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, tranne nei casi in cui sia stata accertata manomissione dei sigilli o l'utente non abbia provveduto ad onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa;
- ✓ qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nei casi in cui: a) essa sia avvenuta in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora; b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste; c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Nei casi in cui il Gestore sia tenuto a corrispondere un indennizzo all'utente finale, non potrà essere richiesto il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura.

Sul sito internet del Gestore saranno pubblicate le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti.

d) Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o 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.

Il Gestore si riserva un tempo di:

Tmax: 2 gg feriali

per la riattivazione della fornitura dalla dimostrazione dell'estinzione del debito mediante esibizione della ricevuta di pagamento o dalla sottoscrizione di apposito piano di rateizzazione con pagamento della prima rata prevista.

Si precisa che le richieste di riattivazione che giungono dopo le ore 14:00 di un giorno lavorativo, sono trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

e) Verifica del misuratore

L'utente, qualora ne faccia richiesta alla Camera di commercio competente per territorio, ha diritto ad eseguire controlli in contraddittorio sugli strumenti di misura; i costi dei controlli in contraddittorio, in caso di esito positivo del controllo, sono a carico del soggetto richiedente.

Il Gestore inoltre, offre agli utenti il servizio di verifica del corretto funzionamento del misuratore.

Le relative spese sono a carico dell'utente nel caso in cui si riscontri il regolare funzionamento dello stesso; in caso contrario, le spese sono a carico del Gestore.

La verifica può essere richiesta agli addetti degli Sportelli Utenza dislocati sul territorio, o ai numeri 0921-661158 int.145 e/o 320-9338812, all'indirizzo PEC: protocollo.comunecollesano@pec.it o all'indirizzo mail: protocollo@comune.collesano.pa.it, nonché al numero verde gratuito per gli utenti, una volta completata la procedura di attivazione.

Il Gestore si impegna a comunicare preventivamente la data della sostituzione del misuratore e quella della verifica presso il proprio laboratorio. L'utente può presenziare alle suddette operazioni o delegare persona di sua fiducia al fine di tutelare i propri diritti.

A seguito della richiesta di verifica del misuratore da parte dell'utente, il Gestore concorda con quest'ultimo un appuntamento (data e ora inizio fascia di puntualità) al quale l'utente è invitato ad assistere per l'esecuzione dell'intervento presso il punto di consegna coincidente con il luogo di collocazione del misuratore idrico. Nel corso della verifica in loco, ove è possibile, il Gestore accerta lo stato di funzionamento del misuratore e redige apposito verbale. Ove si rendessero necessari e ulteriori controlli o su esplicita richiesta dell'utente, il Gestore provvede a rimuovere il misuratore ed a trasferirlo per la verifica in laboratorio, provvedendo allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, a carico del Gestore.

A conclusione delle attività di verifica in loco o in laboratorio, il Gestore invia apposita comunicazione all'utente contenente l'esito della verifica, qualora quest'ultimo non abbia presenziato alle operazioni di verifica.

Per quanto riguarda la verifica del misuratore, il Gestore rispetta i seguenti standard di prestazione definiti dall'Autorità nazionale:

- Tempo di intervento in loco per la verifica del misuratore, definito come il tempo intercorrente in giorni lavorativi tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore, pari a:

Tmax = 10 gg

Lo stesso termine si applica qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, in tal caso Tmax è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

- Tempo per l'appuntamento concordato, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento per l'intervento in loco, pari a:

Tmax = 10 gg almeno nel 90% dei casi

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, il termine per l'appuntamento concordato è fissato in 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale

- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il Gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica, pari a:

Tmax = 10 gg

- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica, o pari a:

Tmax = 30 gg

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto della tempistica sopraindicata, Tmax in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

- Tempo di sostituzione del misuratore (*), definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione, all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore stesso, pari a:

Tmax = l0 gg

Nel caso in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore provvederà ad addebitare direttamente in fattura i costi dell'intervento, previsti dal Regolamento del SII, in relazione al calibro del misuratore. Detti costi saranno indicati in fattura, e sono specificati sul sito *Internet*. Il Gestore, inoltre, si impegna a comunicare tali informazioni all'utente finale già in sede di richiesta di verifica del misuratore, laddove quest'ultimo utilizzi un canale di comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Nel caso in cui la verifica accerti una irregolarità di funzionamento del misuratore in loco (bloccato o illeggibile) o in laboratorio (errore di misura al di fuori dei limiti di tolleranza del più o meno 5%), la ricostruzione dei consumi sarà effettuata dal Gestore in base a quanto previsto dalla regolazione dell'ARERA pro tempore vigente. Il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore indicherà un appuntamento preciso, con data e ora, nel rispetto della tempistica degli appuntamenti concordati e l'utente finale ha la facoltà di concordare un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di Commercio accerti il non corretto

funzionamento dello strumento di misura e il Gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

f) Verifica del livello di pressione

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione, in contraddittorio con i tecnici del Gestore. Qualora fosse riscontrata la regolarità del servizio, ovvero una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore, l'utente sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica, il cui ammontare sarà specificato in fattura, sul sito internet; in caso contrario le spese saranno a carico del Gestore.

Lo standard del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente (il quale ha facoltà di presenziare alla prova o delegare una persona di propria fiducia) e la data di intervento da parte del gestore, è pari a:

Tmax = l0 gg

Inoltre, il Gestore comunica per iscritto l'esito della verifica del livello di pressione all'utente richiedente entro un tempo pari a:

Tmax = 10 gg

intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di invio allo stesso del relativo esito.

g) Strumenti informativi

Il Gestore, in caso di necessità o di eventuali interruzioni programmate del flusso idrico mediante i canali informativi di massa.

h) Obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06

Nel caso in cui si applichi l'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto inoltra le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore di tali servizi ed inoltra all'utente la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

In caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06, gli standard garantiti dal Gestore del SII per i relativi indicatori di qualità contrattuale sono i seguenti:

- Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione Tmax.= 5 gg

- Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione Tmax. = 5 gg

- Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura), inteso come il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione almeno il 90% entro il Tmax.= 10 gg

3.2.4 Continuità del Servizio

La fornitura del servizio ha carattere continuativo e regolare. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, imprevisti e imprevedibili (es. presenza di alluminio nelle acque grezze e conseguente non potabilità, turnazione) e comunque al di fuori della sfera di responsabilità del gestore, compresi turnazioni idriche resesi inevitabili ai fini del risparmio della risorsa, anche per la vetustà delle infrastrutture in corso di rinnovamento o per garantire la qualità e la sicurezza del servizio, a seguito di adeguata e tempestiva informazione all'utenza. I tali casi è escluso il riconoscimento degli indennizzi previsti dall'Autorità sia per gli standard specifici che per gli standard generali, meglio precisati nella Tabella riepilogativa in appendice alla presente Carta dei Servizi.

Con Deliberazione n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, 1'AEEGSI ha approvato la disciplina recante "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato*" (RQTI), che prevede l'applicazione di standard specifici di continuità del servizio di acquedotto da garantire al singolo utente (compresi gli utenti indiretti nel caso dei condomini), il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di indennizzi automatici.

Gli indicatori di qualità tecnica, con standard specifico, definiti dall'Autorità nazionale sono i seguenti:

• indicatore S1: "*Durata massima della singola sospensione programmata*";

• indicatore S2: "*Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile*";

• indicatore S3: "*Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura*".

a) Durata massima della singola sospensione programmata

La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.

Il Gestore assicura una durata massima della singola sospensione programmata pari a:

Tmax = 24 ore

b) Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - ed il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza per ciascun utente finale interessato.

Il Gestore si impegna ad attivare tale servizio entro un tempo di:

Tmax = 48 ore

La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile.

c) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

In caso di sospensione della fornitura a seguito di interventi programmati, il Gestore si impegna ad informare la popolazione interessata mediante gli strumenti informativi di massa, con un preavviso minimo rispetto alla sospensione di:

Tmm = 48 ore

d) Pronto intervento

Il Gestore assicura il servizio di Pronto Intervento dal lunedi al venerdi dalle ore 7:30 alle ore 14:00 ed il mercoledi pomeriggio dalle ore 14:30 alle ore 18:00 disponibile ai numeri 0921-661158 int. 145 e/o 320-9338812 ed il sabato dalle ore 7:30 alle ore 12.30 disponibile al n. 0921-661158 int. 122.

Il Gestore ha attivato la procedura per dotarsi di numero verde gratuito per gli utenti, appena completato l'iter e reso disponibile tale numero provvederà a darne comunicazione agli utenti attraverso il proprio sito e nella prima bolletta utile e contestualmente ad attivare il servizio 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA.

Per le segnalazioni relative a situazioni di pericolo (di seguito dettagliate) è associato lo standard generale del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento, pari a:

Tmax = 180 minuti

Ai sensi dell'art. 33.2 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, tale standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

1) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;

2) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

3) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;

4) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

e) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore sottopone le reti gestite ad un controllo di verifica mirato alla ricerca delle perdite annuale.

f) Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informerà l'utenza proponendo all'Autorità competente 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 idrica delle utenze.

Le modalità di intervento sono previste nel Piano di Emergenza, predisposto dal Gestore, per ogni specifica situazione.

3.3 Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore, al fine di verificare la percezione della qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e programmare interventi di miglioramento della qualità del servizio, acquisisce secondo le modalità di volta in volta stabilite i giudizi dell'utenza.

A tale scopo effettua, anche con le Associazioni dei consumatori firmatarie o servendosi di apposite strutture specializzate, con cadenza periodica e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie per valutare l'effettivo grado di soddisfazione dell'utenza.

Gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornito avvalendosi dei canali telefonici o informatici attivi ovvero presso gli sportelli utenza del Gestore.

4 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Il Gestore predispone un registro e lo rende disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ossia tramite sportelli fisici e *online*, tramite Contact Center, casella di posta elettronica dedicata.

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

5 PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA

5.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici.

Il Gestore garantisce l'erogazione agli utenti di un indennizzo automatico base pari ad € 30,00 in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale fissati dall'ARERA, per cause imputabili al Gestore stesso ai sensi del precedente paragrafo 3.2.4.

Ai sensi dell'art. 72.1 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e ove non sussistano cause di esclusione previste al successivo art. 73 della citata Deliberazione AEEGSI, il Gestore provvederà ad accreditare all'utente l'importo dell'indennizzo automatico nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, nella relativa fattura sarà evidenziato il credito a favore dell'utente finale, che verrà detratto dalla successiva fattura ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente che ne ha beneficiato di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

L'indennizzo pari ad € 30,00 è previsto per gli standard specifici di qualità contrattuale indicati all'art. 67 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015.

Importo e modalità di corresponsione sono specificati al titolo X INDENNIZZI AUTOMATICI della citata Delibera 655/2015.

Ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, il Gestore riconoscerà agli utenti un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come previsto dall'art. 72.2 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015.

Anche in caso di mancato rispetto, per cause imputabili al Gestore, degli standard specifici di qualità tecnica del SII fissati dall'Autorità nazionale, il Gestore assicura la corresponsione all'utente finale (inclusi gli utenti indiretti nel caso di condomini) di un indennizzo automatico pari a € 30,00, incrementabile del doppio o del triplo, analogamente a quanto previsto per gli standard specifici relativi alla RQSII ed in base a quanto disposto dall'art. 5 della RQTI.

5.2 Conciliazione

Al fine di garantire la tutela degli utenti, il Gestore ha istituito la Commissione Mista Conciliativa composta da tre componenti nominati, uno dall'ATI di Palermo, uno dal Gestore e l'altro dall'utente anche attingendo dall'elenco dei conciliatori indicati da ciascuna Associazione dei Consumatori firmataria la presente Carta.

L'esame dei reclami viene deferito alla Commissione solo e soltanto quando l'utente si dichiari insoddisfatto degli esiti prodotti dalla sua istanza di reclamo e qualora non abbia fatto già ricorso all'ARERA. Il deferimento alla Commissione non comporta oneri di spesa.

La Commissione si riunisce presso la sede del Gestore entro trenta giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche, i dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute sono riservate. La Commissione redige un verbale che viene successivamente comunicato all'utente.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, secondo il modello allegato in Appendice, l'utente e il Gestore si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione. E' comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

6. TRATTAMENTO DELLA PRIVACY

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679). L'informativa completa è possibile consultarla sul sito www.comune.collesano.pa.it

APPENDICE

1. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo 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	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro

per lavori con sopralluogo				
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	≤10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	≤10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	≤10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc; 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc; 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc; 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
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	30 euro
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	30 euro

Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	≤30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	≤60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
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	30 euro
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	30 euro
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	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una	30 euro incrementabile del doppio o del triplo,

programmata (S1)			singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	proporzionalmente al ritardo dallo standard
Tempo Massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (S2)	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard
Violazione degli standard specifici di sospensione dell'erogazione	Generale	-	Tempistica indicata nella Deliberazione ARERA 311/2016	30 euro
Pronto intervento	Generale	3 ore	Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.	
Ricerca programmata delle perdite di acqua potabile.	Generale	Rilevazione annuale	Rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata in un anno e l'estensione complessiva della rete	
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura – SR1	Specifico	2/Anno	SR1 – è il numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura - SR2	Specifico	3/Anno	SR2 – è il numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	Specifico	48 ore	SP – è il tempo minimo di preavviso, misurato in ore, per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro

2. CONSIGLI AL CONSUMATORE E PRESCRIZIONI UTILI AL CORRETTO USO DELL'ACQUA

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria. Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido ci si deve ricordare che è un bene esauribile. Quindi è un preciso dovere di tutti non sprecano.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;

- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;

- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;

- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30-50 litri d'acqua invece di 150-180;

- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata (non il Gestore, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;

- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;

- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

3. PRESCRIZIONI PER USO CORRETTO DELLE AUTOCLAVI E DELLE RISERVE

Chi usa serbatoi di arrivo dell'acqua o autoclavi dovrà usare tutti gli accorgimenti necessari per garantire l'igienicità dell'acqua accumulata. Innanzitutto va ricordato che il serbatoio va pulito almeno una volta l'anno, deve essere munito di scarico di fondo e di sfioratore di massimo livello. Nel locale non devono essere collocati né la centrale termica dello stabile, né tanto meno riserve di carburante o di materiali in disuso.

Il serbatoio dovrebbe avere una capacità tale da permettere un adeguato ricambio dell'acqua accumulata: se questa rimane inutilizzata per diversi giorni si avrà uno scadimento dei suoi caratteri organolettici.

In presenza di diversi serbatoi questi dovrebbero essere collegati in serie, in modo che lo svuotamento e il riempimento li interessi tutti in ugual misura.

Il serbatoio, dotato di chiusura ermetica, deve essere realizzato in acciaio inossidabile, in lamiera zincata o in cemento armato, ispezionabile esternamente da ogni lato.

E' tassativamente vietata la costruzione di serbatoi interrati sia all'interno sia all'esterno dello stabile, per evitare ogni possibile infiltrazione, per consentire una radicale pulizia attraverso lo scarico di fondo e per mantenere efficiente lo sfioratore di livello.

E' vietato il collegamento diretto tra la tubazione di alimentazione del serbatoio e quella di mandata dell'autoclave, anche allo scopo di garantire un continuo ricambio dell'acqua nel serbatoio.

La tubazione in arrivo deve erogare acqua a caduta libera, visibile al di sopra del livello massimo consentito dal recipiente ricevitore, in modo che l'acqua uscita non possa in alcun modo ritornare nel tubo adduttore. Questa è una forma fondamentale, perché deve essere prevenuta ogni possibilità di ritorno di acqua nella rete di distribuzione.

Dal punto di vista normativo, si evidenzia che, in tema di approvvigionamento idrico è previsto che, nel caso di fabbricati multipiano, l'impianto centralizzato di acqua potabile debba essere munito di autoclave per servire adeguatamente, anche nel periodo di maggior consumo, i piani alti dell'edificio.

Inoltre, è previsto che, negli edifici di nuova costruzione con più alloggi, i contatori della rete idrica debbano possibilmente essere riuniti in locale facilmente accessibile da parte degli addetti al servizio.

4. MODULO DI DOMANDA DI CONCILIAZIONE