



## **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

***aggiornamento febbraio 2026***

## Sommario

|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PREMESSA .....</b>                                                                                        | <b>5</b>  |
| I. La Carta della Qualità di Acquedotto Lucano – Finalità .....                                              | 5         |
| II. Riferimenti legislativi .....                                                                            | 7         |
| III. Principi fondamentali .....                                                                             | 8         |
| IV. Informazioni per l'utente .....                                                                          | 10        |
| Segnalazione Guasti .....                                                                                    | 11        |
| V. Qualità dell'Acqua .....                                                                                  | 12        |
| VI. Letture e verifica dei misuratori. ....                                                                  | 13        |
| VII. Perdite idriche occulte .....                                                                           | 13        |
| VIII. Agevolazioni per utenze deboli - Bonus Sociale Idrico (BSI) .....                                      | 14        |
| IX. Crisi idrica .....                                                                                       | 15        |
| X. Strumenti informativi .....                                                                               | 16        |
| XI. Valutazione del grado di soddisfazione .....                                                             | 16        |
| XII. Consigli per il risparmio idrico e prescrizioni utili al corretto uso dell'acqua .....                  | 17        |
| <b>TITOLO I - DEFINIZIONI E AMBITI DI APPLICAZIONE.....</b>                                                  | <b>18</b> |
| Art. 1. Definizioni .....                                                                                    | 18        |
| Art. 2. Ambito di applicazione .....                                                                         | 24        |
| Art. 3. Indicatori di qualità contrattuale del SII .....                                                     | 24        |
| <b>TITOLO II - INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO</b>                            |           |
| <b>CONTRATTUALE .....</b>                                                                                    | <b>27</b> |
| Art. 4. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici .....                                          | 27        |
| Art. 5. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari .....                                         | 27        |
| Art. 6. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari ..... | 27        |
| Art. 7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico .....                                                  | 27        |
| Art. 8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario .....                                                | 28        |
| Art. 9. Modalità e tempo di attivazione della fornitura .....                                                | 28        |
| Art. 10. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura .....                                  | 29        |
| Art. 11. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità .....                                  | 29        |
| Art. 12. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a morosità .....                               | 30        |
| Art. 13. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura .....                                            | 30        |
| Art. 14. Modalità per la richiesta di voltura .....                                                          | 31        |
| Art. 15. Voltura a titolo gratuito .....                                                                     | 31        |
| Art. 16. Tempo di esecuzione della voltura .....                                                             | 32        |
| <b>TITOLO III - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</b>                  | <b>33</b> |
| Art. 17. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici .....          | 33        |
| Art. 18. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici .....                      | 33        |
| Art. 19. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori .....                                    | 33        |
| Art. 20. Validità del preventivo .....                                                                       | 34        |
| Art. 21. Preventivi standardizzabili .....                                                                   | 34        |
| Art. 22. Tempo di esecuzione di lavori .....                                                                 | 34        |
| Art. 23. Tempo massimo per l'appuntamento concordato .....                                                   | 35        |
| Art. 24. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato .....                                 | 35        |
| Art. 25. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati .....                                          | 35        |
| Art. 26. Tempo di intervento per la verifica del misuratore .....                                            | 36        |
| Art. 27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore .....                               | 36        |

|                                                                                            |                                                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Art. 28.                                                                                   | Sostituzione del misuratore .....                                                                                                      | 36        |
| Art. 29.                                                                                   | Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione .....                                                                     | 37        |
| Art. 30.                                                                                   | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione .....                                                        | 38        |
| Art. 31.                                                                                   | Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.....                                                                       | 38        |
| <b>TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE.....</b>                    |                                                                                                                                        | <b>39</b> |
| Art. 32.                                                                                   | Modalità di addebito e fatturazione .....                                                                                              | 39        |
| Art. 33.                                                                                   | Tempo per l'emissione della fattura .....                                                                                              | 39        |
| Art. 34.                                                                                   | Periodo di riferimento della fattura .....                                                                                             | 39        |
| Art. 35.                                                                                   | Periodicità di lettura e fatturazione .....                                                                                            | 40        |
| Art. 36.                                                                                   | Fattura di chiusura del rapporto contrattuale .....                                                                                    | 42        |
| Art. 37.                                                                                   | Termini per i pagamenti .....                                                                                                          | 42        |
| Art. 38.                                                                                   | Modalità e strumenti di pagamento .....                                                                                                | 42        |
| Art. 39.                                                                                   | Modalità per la rateizzazione dei pagamenti .....                                                                                      | 42        |
| Art. 40.                                                                                   | Tempo di rettifica di fatturazione .....                                                                                               | 43        |
| Art. 41.                                                                                   | Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di<br>rettifica .....                                       | 43        |
| <b>TITOLO V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE</b> |                                                                                                                                        | <b>44</b> |
| Art. 42.                                                                                   | Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale .....                                                                       | 44        |
| Art. 43.                                                                                   | Tempo di risposta motivata a reclami scritti.....                                                                                      | 44        |
| Art. 44.                                                                                   | Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni.....                                                                    | 44        |
| Art. 45.                                                                                   | Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione.....                                                       | 44        |
| Art. 46.                                                                                   | Procedura di presentazione dei reclami scritti.....                                                                                    | 45        |
| Art. 47.                                                                                   | Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di<br>informazione e di rettifica di fatturazione ..... | 46        |
| Art. 48.                                                                                   | Reclami scritti multipli.....                                                                                                          | 47        |
| <b>TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI .....</b>                                            |                                                                                                                                        | <b>48</b> |
| Art. 49.                                                                                   | Diffusione e orario degli sportelli .....                                                                                              | 48        |
| Art. 50.                                                                                   | Tempo di attesa agli sportelli .....                                                                                                   | 48        |
| Art. 51.                                                                                   | Obblighi e contenuti minimi dello sportello online.....                                                                                | 48        |
| <b>TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI .....</b>                                     |                                                                                                                                        | <b>50</b> |
| Art. 52.                                                                                   | Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico .....                                                                           | 50        |
| Art. 53.                                                                                   | Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico .....                                                                          | 50        |
| Art. 54.                                                                                   | Accessibilità al servizio telefonico .....                                                                                             | 51        |
| Art. 55.                                                                                   | Tempo medio di attesa per il servizio telefonico .....                                                                                 | 51        |
| Art. 56.                                                                                   | Livello del servizio telefonico .....                                                                                                  | 51        |
| Art. 57.                                                                                   | Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici .....                                                           | 51        |
| Art. 58.                                                                                   | Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento .....                                                                            | 52        |
| Art. 59.                                                                                   | Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento .....                                                                            | 52        |
| <b>TITOLO VIII LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII .....</b>      |                                                                                                                                        | <b>54</b> |
| Art. 60.                                                                                   | Standard di qualità contrattuale del SII generali e specifici.....                                                                     | 54        |
| Art. 61.                                                                                   | Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII.....                                               | 54        |
| Art. 62.                                                                                   | Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali<br>di qualità espressi in giorni.....        | 54        |
| Art. 63.                                                                                   | Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità .....                                                         | 54        |
| <b>TITOLO IX STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA.....</b>                                |                                                                                                                                        | <b>55</b> |
| Art. 64.                                                                                   | Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto .....                                                                      | 55        |
| Art. 65.                                                                                   | Modalità di determinazione degli standard specifici .....                                                                              | 56        |
| <b>TITOLO X INDENNIZZI AUTOMATICI.....</b>                                                 |                                                                                                                                        | <b>57</b> |

|                                                                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Art. 66. Casi di indennizzo automatico.....                                                                                                    | 57        |
| Art. 67. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico .....                                                          | 57        |
| Art. 68. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.....                                                                            | 57        |
| Art. 69. Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica di cui al precedente Titolo IX .....    | 58        |
| <b>TITOLO XI REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ .....</b>                                                                                              | <b>60</b> |
| Art. 70. Utenti finali non disalimentabili .....                                                                                               | 60        |
| Art. 71. Sollecito bonario di pagamento .....                                                                                                  | 60        |
| Art. 72. Procedura per la costituzione in mora .....                                                                                           | 61        |
| Art. 73. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora .....                                                     | 62        |
| Art. 74. Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento.....                                                                                | 63        |
| Art. 75. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile .....      | 63        |
| Art. 76. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile.....                                              | 66        |
| Art. 77. Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità.....         | 66        |
| Art. 78. Indennizzi.....                                                                                                                       | 66        |
| Art. 79. Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII relativi alla morosità ...                                            | 68        |
| <b>TITOLO XII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE - VERIFICA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI REGISTRATI.....</b>                                           | <b>69</b> |
| Art. 80. Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale ..... | 69        |
| Art. 81. Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati .....                                                                         | 69        |
| <b>TITOLO XIII VERIFICA DEI DATI.....</b>                                                                                                      | <b>70</b> |
| Art. 82. Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale da parte dell'ARERA e dell'EGA.....                          | 70        |
| <b>Tabella A- Sintesi della carta – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici .....</b>                                          | <b>71</b> |
| Scheda n. 1 – Avvio del rapporto contrattuale .....                                                                                            | 71        |
| Scheda n. 2 – Accessibilità ai Servizi .....                                                                                                   | 74        |
| Scheda n. 3 – Gestione del rapporto contrattuale.....                                                                                          | 77        |
| Scheda n. 4 – Continuità del servizio .....                                                                                                    | 79        |
| Scheda n. 5 – Standard Specifici relativi alla Morosità.....                                                                                   | 80        |
| Scheda n. 6 – Misura.....                                                                                                                      | 81        |

## PREMESSA

### I. La Carta della Qualità di Acquedotto Lucano – Finalità

1. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione di quanto previsto dalla Delibere AEEGSI (ARERA) nr. 655/15 del 23 dicembre 2015 *Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato*, il Gestore ha provveduto a recepire i nuovi standard di servizio stabiliti dall'Autorità nazionale di regolazione.

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

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

In particolare, la presente revisione della Carta del SII tiene conto complessivamente delle seguenti Delibere:

- Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato";
- Deliberazione AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 "Disciplina del deposito cauzionale per il SII";
- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSI);
- Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale" (TIMSI);
- Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 "Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";
- Deliberazione AEEGSI n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 "Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" (TIBSI);
- Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQTI);
- Deliberazione AEEGSI n. 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 "Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato";
- Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 "Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato" (REMSI);
- Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni";

- Deliberazione ARERA n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 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’art 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157”;
- Deliberazione ARERA n. 221/2020/R/IDR del 16 giugno 2020 “Modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, in attuazione della disposizione di cui all’art 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160”;
- Deliberazione ARERA n. 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 n. 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 n. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)”;
- Deliberazione ARERA n. 610/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “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 n. 639/2021/R/IDR del 30 dicembre 2021 “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- Deliberazione ARERA n. 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”;
- Deliberazione ARERA n. 651/2022/R/com del 6 dicembre 2022 “Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per gli anni di competenza 2021 e 2022 e modifiche all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 554/2022/R/com”;
- Deliberazione ARERA n. 233/2023/E/com del 30 maggio 2023 "Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore";
- Deliberazione ARERA n. 622/2023/R/com del 28 dicembre 2023 "Revisione delle modalità di aggiornamento dei bonus sociali e modifiche alla deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com”;
- Deliberazione ARERA n. 637/2023/R/IDR del 28 dicembre 2023 “Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all’allegato A alla deliberazione dell’Autorità 586/2012/R/IDR e all’allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655 /2015/R/IDR (RQSII)”;
- Deliberazione ARERA n. 639/2023/R/idr del 28 dicembre 2023 "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)".

2. La Carta fissa i principi e i criteri per l'erogazione del S.I.I. e costituisce, unitamente al Regolamento, parte integrante del contratto di fornitura, stipulato tra gestore del servizio medesimo ed i singoli Utenti.
3. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento.
4. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce uno strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra Gestore ed Utenti. Essa garantisce le informazioni utili alla corretta interpretazione dei diritti degli Utenti e il mezzo per ottenere il rispetto degli impegni assunti dal Gestore relativamente ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.
5. La Carta del Servizio Idrico Integrato con gli standard di qualità, è disponibile per l'utente del SII, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto di utenza, anche su richiesta successiva ed è inoltre consultabile e scaricabile dai siti internet del Gestore [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it) e dell'Ente di Governo dell'Ambito all'indirizzo <https://www.egrub.it/carta-del-servizio/>

## **II. Riferimenti legislativi**

L'attuale documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di riferimento e di settore, tenuto conto delle successive modifiche ed integrazioni:

- Legge n. 36/1994 (cd Legge Galli) e disposizioni della Legge Regionale 63/96 "Istituzione del servizio idrico integrato. Delimitazione dell'unico ambito ottimale e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione fra gli Enti Locali"; disciplina dei servizi pubblici locali di cui al D.lgs. 267/2000 e s.m.i. nell'unico ambito territoriale (ATO) di Basilicata;
- 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 23 febbraio 2023 n. 18 di recepimento della direttiva UE 2020/2184 in merito alla qualità dell'acqua destinata al consumo umano;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e s.m.i. Codice del Consumo;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 e s.m.i. "Norme in Materia Ambientale";
- 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 4 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”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 “Tariffa sociale del servizio idrico integrato”.

### **III. Principi fondamentali**

Acquedotto Lucano gestisce il servizio idrico integrato nel rispetto della normativa vigente in materia, salvo deficienze del sistema infrastrutturale non riconducibili alla gestione.

Il Gestore garantisce il Servizio Idrico integrato nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

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. Acquedotto Lucano assicura l'accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l'accesso ai servizi nei confronti degli utenti portatori di *handicap*.

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 disservizi quali 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 s'impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione e ad attivare, quando la stessa superi le 48 ore, servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In tali casi saranno messi in atto i piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, mediante sacchetti in PET da 5 litri o autobotti o sistemi fissi di distribuzione, con il coinvolgimento delle competenti autorità.

c) **Partecipazione e diritto di accesso alle informazioni**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente. Il Gestore promuove la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori mantenendo con le stesse relazioni corrette.

Acquedotto Lucano garantisce l'identificabilità del personale preposto al *front office* con i cartellini “segna nome” e l'individuazione del Responsabile.

A tal fine l'Utente:

- ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ha altresì diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso del Gestore, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n° 241 e s.m.i. In particolare è consentito l'accesso anche tramite le associazioni dei consumatori all'uopo delegate dall'utente, agli atti del Gestore che riguardano il medesimo utente, nel rispetto delle norme che salvaguardano gli Utenti, senza prescindere dal soddisfacimento delle loro esigenze.

d) Cortesia

Il personale dell'Acquedotto Lucano 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 ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a presentarsi e rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

e) Efficienza ed efficacia

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

A tale fine il Gestore:

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali,
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi e al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi,
- identifica indicatori di processo,
- mantiene un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale,
- assicura la formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

f) Chiarezza e Comprensibilità

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con gli utenti ed alla sua massima semplificazione.

g) Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica

Il Gestore utilizza la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che occorre limitare gli sprechi e il prelevamento delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

h) Fornitura

Le condizioni generali di fornitura del servizio sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del SII che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto stesso.

Detti documenti possono essere consultati ed estratti sul sito internet aziendale [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it) e sul sito dell'EGRIB [www.egrub.it](http://www.egrub.it)

Al fine di informare gli Utenti, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano il servizio reso dal Gestore, presso ogni ufficio aperto al pubblico di Acquedotto Lucano saranno affissi, in formato manifesto, gli aggiornamenti delle principali condizioni di fornitura e le relative tariffe.

Le comunicazioni rivolte al singolo Utente verranno inoltrate tramite posta ordinaria o/anche mail all'indirizzo di fornitura indicato nel contratto o al domicilio ivi eletto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite mass media e sul sito internet o riportate sulle fatture, oppure attraverso il Tavolo Permanente Gestore/Associazioni dei Consumatori, Acquedotto Lucano recepisce ulteriori esigenze degli Utenti, attuando, conseguentemente, in collaborazione con le predette, specifiche azioni.

#### **IV. Informazioni 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 iniziative aziendali di interesse nonché i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- rendere disponibili nel territorio di competenza sportelli per il pubblico dedicati, nonché curare la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica o attraverso sportelli telematici. Il Gestore, inoltre, si impegna a rendere note, in maniera evidente e pubblica, l'ubicazione, i recapiti postali e telefonici e gli orari di apertura degli sportelli di assistenza all'utenza nonché le operazioni che si possono effettuare tramite tali canali, le informazioni sugli elementi essenziali dei servizi e sulle modalità di presentazione dei reclami;
- riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti

#### **Servizio informazioni telefoniche - Contact Center Commerciale**

Il Gestore garantisce l'accesso ai servizi commerciali ed effettua il servizio di informazioni telefoniche

**Numero Verde 800 992292**  
**(gratuito per le telefonate da rete fissa)**

**Numero +39 0971 392692**  
**(a tariffa, da rete mobile o dall'estero)**

Il Servizio è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00.

Il servizio prevede la registrazione vocale automatica di ogni telefonata ricevuta, con preventiva informativa al chiamante, nel rispetto della vigente normativa in materia di Privacy Reg. UE 2016/679 GDPR

Il Gestore garantisce il servizio dedicato esclusivamente alla segnalazione dei guasti ed al pronto intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno

**Segnalazione Guasti**  
**Numero Verde 800 992293**  
**(gratuito per le telefonate da rete fissa)**

Il servizio prevede la registrazione vocale automatica di ogni telefonata ricevuta, con preventiva informativa al chiamante, nel rispetto della vigente normativa in materia di *Privacy Reg. UE 2016/679 GDPR*

**Sito internet e Sportello On Line (SOL)**

Acquedotto Lucano mette a disposizione dell'utente il sito internet

[www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it)

attraverso il quale aggiorna continuamente l'utente delle iniziative in atto. Sul sito il Gestore pubblica: la Carta della Qualità, il Regolamento del Servizio Idrico integrato, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il sito internet consente, previa registrazione sullo Sportello On Line (SOL), di inoltrare richieste di:

- informazioni;
- reclami e accesso alla procedura di conciliazione per il riesame di un reclamo;
- rateizzazione dei pagamenti;
- variazioni dati recapito e variazione dati fiscali
- preventivazione ed esecuzione allacciamenti;
- attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- verifiche del misuratore e del livello di pressione;

ed usufruire dei servizi di:

- autolettura;
- pagamento fatture;
- attivazione/disattivazione fattura on line;
- attivazione/disattivazione "alert forti consumi";
- attivazione/revoca domiciliazione bancaria;
- consultare lo stato delle pratiche e scaricare la modulistica precompilata.

Ogni eventuale cambiamento relativo al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso il sito internet e altri strumenti di informazione che saranno ritenuti più idonei.

**Posta Elettronica Certificata (PEC)**

È possibile comunicare con il Gestore anche per via telematica, inviando e-mail di posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo:

***protocollo@pec.acquedottolucano.it***

### **Sportelli (Front Office)**

Le sedi degli Sportelli commerciali Acquedotto Lucano – *Front Office* del Gestore sono le seguenti:

| Città   | Indirizzo                             | Orario apertura                                                               |
|---------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Potenza | Via Pasquale Grippo - 85100 - Potenza | dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00 |
| Matera  | Via delle Officine snc – 75100 Matera | dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00     |

Acquedotto Lucano si riserva di aprire al pubblico “Front Office” anche temporanei qualora sia necessario per garantire assistenza alla clientela dandone informazione sul sito [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it).

E’ possibile prenotare un appuntamento presso i Front Office di Acquedotto Lucano Spa utilizzando l’APP SolariQ disponibile su Google Play e App Store Apple.

## **V. Qualità dell’Acqua**

Il Gestore si impegna ad erogare l’acqua, nei punti di consegna, nel rispetto dei parametri di qualità corrispondenti ai vigenti *standard* di legge di cui al D.Lgs. n. 18/2023 e successive modifiche e integrazioni. Il Gestore dispone di propri laboratori di analisi che svolgono gli autocontrolli in accordo con le frequenze previste dalla Legge. Ai sensi del D.Lgs. 18/2023, il punto di rispetto della conformità dei valori di parametro, da parte del Gestore del SII, viene individuato nel punto di consegna, punto di delimitazione tra impianto di distribuzione domestico e rete di distribuzione esterna, salva diversa indicazione del contratto di somministrazione.

Il Gestore, in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 rende disponibili, attraverso il sito internet aziendale [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it) i dati medi, aggiornati almeno con cadenza semestrale, relativi ai parametri di qualità dell’acqua erogata secondo la normativa vigente.

Il Gestore, con riferimento agli esiti delle analisi circa i parametri di qualità dell’acqua erogata, indica la data di aggiornamento.

In adempimento alle Modifiche ed integrazioni all’All. A Deliberazione ARERA 586/2012/R/IDR ed in recepimento della Deliberazione ARERA 637/2023/R/IDR all’art. 7.3 “la bolletta riporta un link al sito web del Gestore con riferimento alle informazioni previste dalla Direttiva UE 2184/2020”

## **VI. Letture e verifica dei misuratori.**

Il Gestore, in ottemperanza a quanto previsto dalla regolazione ARERA *pro tempore* vigente sulle modalità di lettura e verifica dei misuratori è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura dandone informazione agli utenti finali:

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

Per le nuove attivazioni della fornitura, il Gestore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione. Tale obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, il Gestore è tenuto a:

- effettuare un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi ed in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale addetto alla lettura. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura;
- dare informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti (attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente) o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste, il gestore è tenuto a dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio, mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

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

## **VII. Perdite idriche occulte**

In caso di perdita idrica verificatasi nella rete privata dell'utente e quindi a valle del misuratore, derivante da un fatto accidentale, fortuito ed involontario, che ha comportato la dispersione nel sottosuolo con un consumo anomalo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la possibilità di richiedere l'attivazione delle tutele previste dal TIMSII in caso di perdite occulte, che consistono

nella rivalutazione degli addebiti inerenti i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Anche ai fini della conservazione della risorsa idrica, laddove il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura, ne dà comunicazione tempestiva all'utente interessato.

La rideterminazione degli addebiti viene effettuata dal Gestore previa richiesta formulata dall'utente intestatario della fornitura, corredata da documentazione comprovante il guasto che ha determinato la perdita e la relativa riparazione, e prevede il ricalcolo delle quote variabili di tali servizi, con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e per un periodo di almeno 3 mesi successivi, al fine di consentire la riparazione del guasto, fatti salvi i limiti prescrizionali relativi alla normativa in vigore al momento della richiesta.

In particolare, le tutele di prezzo applicate dal Gestore con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti, riguardano almeno i seguenti livelli minimi di tutela:

- i. a seguito della dimostrazione della perdita, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- ii. 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 non superiore al 30%.
- iii. in caso di richiesta da parte dell'utente, il Gestore applicherà le modalità di rateizzazione previste dall'art. 42 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015 (RQSII).

La richiesta di attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte potrà essere inviata dall'utente tramite l'apposito modulo disponibile sul sito internet [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it) e presso gli Sportelli di Assistenza Clienti.

In ogni caso, si evidenzia che, per accedere nuovamente a tali tutele da parte di un singolo utente, devono trascorrere almeno 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

## **VIII. Agevolazioni per utenze deboli - Bonus Sociale Idrico (BSI)**

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, l'AEEGSI (ora ARERA) 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'ARERA ha introdotto modifiche al TIBSI, in coerenza con l'art 57-bis del Decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157, prevedendo dal 1 gennaio 2020 l'erogazione del bonus sociale idrico non solo per il servizio di acquedotto ma anche per i servizi di fognatura e depurazione.

A partire dal 1 gennaio 2020, il Bonus Sociale Idrico (BSI) erogato dal Gestore agli utenti domestici economicamente disagiati, secondo le disposizioni impartite dall'ARERA nel TIBSI, è calcolato 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), determinato tenendo conto della numerosità della famiglia anagrafica (18,25 mc/anno per ogni componente del nucleo familiare).

Dal 1 gennaio 2021 il bonus sociale idrico deve essere riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda, come stabilito dal Decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Pertanto, ai fini dell'ammissione al bonus sociale idrico, in adempimento a quanto previsto dalla Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM e smi, dal 1 gennaio 2021 gli interessati (utente diretto intestatario della fornitura idrica di residenza o utente indiretto che usufruisce di una fornitura condominiale di residenza) non devono più presentare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso uno dei CAF abilitati. Le condizioni di ammissibilità al BSI sono definite sulla base del livello dell'indicatore ISEE. È previsto inoltre il riconoscimento del BSI agli utenti economicamente disagiati già titolari di Reddito o Pensione di Cittadinanza. A tal fine, ogni anno a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare interessato deve presentare all'INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE.

A seguito di richiesta della DSU da parte dei cittadini, se il nucleo familiare rientra in una delle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà in automatico i dati del nucleo familiare (nel rispetto della normativa sulla Privacy e delle disposizioni definite dall'ARERA in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico) al Sistema Informativo Integrato (SII) dell'Acquirente Unico (AU) che provvederà a incrociare i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas e acqua, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

A tal proposito si evidenzia che il Sistema Informativo Integrato (SII) è una banca dati informatica che contiene informazioni utili a individuare le forniture elettriche, gas e i gestori idrici competenti per territorio: l'incrocio dei dati contenuti nelle DSU con quelli contenuti nel registro del SII e nelle banche dati dei gestori idrici consentirà, attraverso opportuni processi e verifiche previste dall'ARERA, di individuare le forniture da agevolare e consentire ai Gestori di erogare il bonus agli aventi diritto, secondo le modalità vigenti, con accredito automatico nelle fatture emesse nel corso dell'anno di agevolazione per gli utenti diretti intestatari di fornitura, oppure mediante assegno circolare o bonifico domiciliato per gli utenti indiretti residenti in condominio.

Per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico relativo all'annualità 2021, il Gestore applica la disciplina semplificata disposta dalla Deliberazione ARERA n. 106/2022, che prevede il riconoscimento del BSI di competenza dell'anno 2021 a tutti i nuclei familiari beneficiari nel medesimo anno del bonus sociale elettrico per disagio economico. Informazioni in merito agli aventi diritto e alle modalità di erogazione del Bonus sociale idrico sono acquisibili sul sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) ovvero sul sito internet dell'EGA di riferimento [www.egrub.it](http://www.egrub.it) o sul sito internet del Gestore [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it)

## **IX. Crisi idrica**

In caso di dichiarato stato di crisi (prevedibile o in atto) per scarsità della risorsa idrica, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, comunque previa autorizzazione e condivisione con le Autorità competenti, il Gestore, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi, garantendo comunque il quantitativo minimo vitale, fatti salvi i casi di turnazione delle utenze conseguenti a provvedimenti di deroga della Protezione Civile.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali,
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi,
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete e, quando necessario, sospensioni programmate.

Le modalità di intervento devono essere previste nel Piano di Emergenza, predisposto dal Gestore, per ogni specifica situazione. Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica quantitativa è di 48 ore, oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di Gestione delle interruzioni del Servizio.

## X. Strumenti informativi

Il Gestore, in caso di interruzioni non programmate di rilevante entità in termini di popolazione interessata e di durata, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso almeno uno degli strumenti informativi di massa, nei tempi di seguito indicati a decorrere dall'accertamento dell'evento:

| Strumento informativo             | Indicatore                                 | Unità di misura |
|-----------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|
| Stampa locale                     | Tempi di informazione e relativi strumenti | gg              |
| Emittente televisiva Radio locale |                                            | gg              |
| Affissione di avviso pubblico     |                                            | gg              |
| SMS                               |                                            | h               |
| Sito internet                     |                                            | h               |
| Contact center                    |                                            | h               |

Il Gestore si impegna a rendere note le eventuali interruzioni programmate del flusso idrico e le eventuali limitazioni d'uso derivanti da Ordinanze Sindacali di non potabilità e relativi provvedimenti di revoca mediante uno dei primi tre canali informativi riportati nella tabella precedente, e comunque sempre sul sito internet del Gestore [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it)

## XI. Valutazione del grado di soddisfazione

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

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

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del Servizio.

A tal proposito 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 le sedi degli Uffici Commerciali di Acquedotto Lucano.

I risultati delle rilevazioni effettuate sono resi disponibili sul sito internet del Gestore [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it).

## **XII. Consigli per il risparmio idrico e prescrizioni utili al corretto uso dell'acqua**

Al fine di preservare un bene prezioso ed esauribile quale l'acqua, è un preciso dovere di tutti non sprecarla, attuando comportamenti virtuosi e responsabili quali:

- 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 litri;
- se con tutti i rubinetti chiusi il contatore gira, chiamare una ditta specializzata che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura, ricordando che il Gestore Acquedotto Lucano risponde solo fino al punto di consegna;
- usare sciacquoni a doppio scarico
- acquistare elettrodomestici di classe A+ e 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.

## **TITOLO I - DEFINIZIONI E AMBITI DI APPLICAZIONE**

### **Art. 1. Definizioni**

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

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR (*Interactive voice responder*)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente della prestazione;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità (o ARERA)** è l'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**, istituita ai sensi della Legge n. 481/95. Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformata in AEEGSI e successivamente in ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici.
- **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'art. 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/IDR;
- **Call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

- **cause di forza maggiore** sono gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, il mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna (idrico) o punto di scarico (fognario) a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **consumo medio giornaliero di riferimento** rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti l'accertamento della perdita occulta relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza;
- **contratto di fornitura del servizio idrico integrato**, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio. Per la definizione del contratto si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento degli oneri di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitabili sulla prima fattura;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disagio economico sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'art. 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'art. 3, comma 9bis del decreto legge 185/08;

- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **d.P.C.M. 29 agosto 2016** è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";
- **d.P.C.M. 13 ottobre 2016** è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";
- **Ente di Governo dell'Ambito** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale (ATO), alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'art. 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato)** come definita dal soggetto competente in coerenza con l'art. 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- **fattori di qualità** sono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli impianti di sollevamento fognari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **importo anomalo** consumo eccedente quello normale dell'utente rispetto al consumo medio misurato in un dato periodo (12 mesi) o rispetto al consumo medio per tipologia simile di utenza;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- **interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non

programmate di cui al precedente punto;

- **ISEE** è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. n. 159 del 5 dicembre 2013 e ss. mm. e ii.;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in bar;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica (non è ammessa la mancata lettura a meno di comprovata variazione della condizione di accessibilità);
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato
- **morosità dell'utente finale (o morosità)** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **parametri di qualità dell'acqua erogata** sono i parametri microbiologici e chimici nonché i parametri indicatori, fissati dall'Allegato I del d.lgs. 18/2023 e s.m.i.;
- **perdite occulte** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti

di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà. La perdita occulta viene definita nel Regolamento del SII in vigore;

- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale; è **situato al limite della proprietà pubblico-privata**. Sul punto di consegna, così definito, è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale; è **situato al limite della proprietà pubblico-privata**;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo per la fatturazione di importi anomali** è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **REMSI** è la "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" di cui alla Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 e ss.mm.ii.
- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR;
- **RQTI** è la "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui alla Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 e ss.mm.ii.
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di

consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. In caso di mancato rispetto di esso, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi all'utente finale da parte del Gestore;
- **standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore; si distingue tra:
  - a) telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semi-smart);
  - b) telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **TIMSII** è la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016, integrato con la deliberazione 609/2021/R/IDR emanata da ARERA;
- **TIBSI** è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e ss.mm.ii.;
- **TICSI** è il "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici", recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico;
  - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);

- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui all'art. 2 dell'Allegato A della Deliberazione Arera 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura. Sono a tutti gli effetti non disalimentabili gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8.2 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 665/2017 (TICSI);
- **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente che prevale in caso di definizioni contrastanti.

## **Art. 2. Ambito di applicazione**

- 2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQSII tutti i gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione caratterizzati da una delle sotto-tipologie d'uso individuate al precedente Articolo 1.
- 2.2 I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici nei casi di cui al Titolo X, nella prima fatturazione utile.

## **Art. 3. Indicatori di qualità contrattuale del SII**

- 3.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:
  - a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
  - b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;

- c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
  - d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
  - e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
  - f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
  - g) tempo di attivazione della fornitura;
  - h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
  - i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
  - j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
  - k) tempo di disattivazione della fornitura;
  - l) tempo di esecuzione della voltura;
  - m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
  - n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
  - o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
  - q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
  - r) numero minimo di tentativi di raccolta della misura;
  - s) tempo minimo di preavviso per la raccolta della misura;
  - t) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
  - u) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
  - v) tempo di sostituzione del misuratore;
  - w) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
  - x) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
  - y) servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite ;
  - z) tempo per l'emissione della fattura;
  - aa) periodicità di fatturazione;
  - bb) fatturazione
  - cc) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
  - dd) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
  - ee) tempo di rettifica di fatturazione;
  - ff) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
  - gg) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.
- 3.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
  - b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
  - c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
  - d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;

- e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- h) periodo di apertura al pubblico degli sportelli;
- i) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- j) tempo medio di attesa agli sportelli;
- k) accessibilità al servizio telefonico;
- l) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- m) livello del servizio telefonico;
- n) svolgimento di pratiche per via telefonica;
- o) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- p) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale;
- q) crisi idrica;
- r) strumenti informativi.

## **TITOLO II - INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **Art. 4. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici**

- 4.1 Il tempo massimo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il 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.
- 4.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo:
- a) nel caso di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo, lo standard è di: T max = 10 gg lavorativi
  - b) nel caso di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo, lo standard è di: T max = 20 gg lavorativi

### **Art. 5. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari**

- 5.1 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il 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.
- 5.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, in funzione della necessità di effettuare o meno un sopralluogo:
- a) senza sopralluogo, lo standard è di: T max = 10 gg lavorativi
  - b) con sopralluogo, lo standard è di: T max = 20 gg lavorativi

### **Art. 6. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari**

- 6.1 La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
- 6.2 Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo art. 19 le seguenti informazioni:
- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
  - b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

### **Art. 7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico**

- 7.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il 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.
- 7.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
- 7.3 In particolare, per allacciamento complesso si intende quello per il quale sono necessari lavori di manomissione della sede stradale e di scavo ovvero l'eventuale risoluzione di interferenze con ulteriori sottoservizi. 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 che comportano lavori complessi necessari per attivare la fornitura, è di:

T max = 30 gg lavorativi

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

T max = 15 gg lavorativi

## **Art. 8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario**

- 8.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il 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 contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

- 8.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

- 8.3 In particolare, per allacciamento complesso si intende quello per il quale sono necessari lavori di manomissione della sede stradale e di scavo ovvero l'eventuale risoluzione di interferenze con ulteriori sottoservizi. 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 che comportano lavori complessi necessari per attivare la fornitura, è di:

T max = 30 gg lavorativi

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

T max = 20 gg lavorativi

## **Art. 9. Modalità e tempo di attivazione della fornitura**

- 9.1 Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo misurato in giorni lavorativi intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura. Lo standard di servizio previsto è di:

T max = 5 gg lavorativi

- 9.2 La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

- 9.3 Per richieste contrattuali ad uso diverso dal domestico, il richiedente è tenuto a dichiarare la tipologia di scarico e se è assimilato o assimilabile all'uso domestico. In caso di scarichi industriali, per la sottoscrizione del contratto il richiedente è tenuto a presentare, in uno al plico contrattuale, la scheda tecnica relativa al tipo di insediamento e, a seconda delle condizioni previste, l'autorizzazione allo scarico, l'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA), l'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) o il Provvedimento Autorizzatorio Unico Regionale (PAUR), rilasciati al titolare dell'attività da cui ha origine lo scarico, secondo la disciplina di riferimento.

- 9.4 Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento,

quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

- 9.5 Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

## **Art. 10. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura**

- 10.1 Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, senza modifiche alla portata del misuratore, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Lo standard previsto è di:  $T_{max} = 5$  gg lavorativi
- 10.2 Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore. In questo caso lo standard di servizio previsto è di:  $T_{max} = 10$  gg lavorativi.
- 10.3 La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.
- 10.4 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.
- 10.5 Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
  - b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.
- 10.6 Nel caso in cui il gestore eserciti dette facoltà, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
- a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
  - b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b)

## **Art. 11. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità**

- 11.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è 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, in coerenza con i successivi commi 12.2 e 12.3.

- 11.2 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

## **Art. 12. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a morosità**

- 12.1 Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
- 12.2 L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
- 12.3 La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
- 12.4 Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
- 12.5 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è 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 relativo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:

T max = 2 gg feriali

## **Art. 13. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura**

- 13.1 Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.
- 13.2 La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
- 13.3 Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 13.4 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore
- 13.5 Il Tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della richiesta dell'utente è:

T max = 7 gg lavorativi

## **Art. 14. Modalità per la richiesta di voltura**

- 14.1 La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.
- 14.2 Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
- 14.3 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
- 14.4 I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
- 14.5 Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
- a) richiedere all'utente finale entrante 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;
  - b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

## **Art. 15. Voltura a titolo gratuito**

- 15.1 In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
  - b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
  - c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
  - d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.
- 15.2 Nel caso di cui al precedente comma, il gestore:
- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti;
  - b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo

dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

15.3 Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura gratuita ai sensi del precedente comma 15.1.

## **Art. 16. Tempo di esecuzione della voltura**

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

16.2 Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero nei casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 DPR 445/2000, da parte dell'utente finale entrante, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il gestore accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico, in conformità a quanto disposto dall'art. 12.

In caso di consegna della lettura da parte del nuovo utente, lo standard previsto per l'esecuzione della voltura è di:  
T max = 5 gg lavorativi

### **TITOLO III - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **Art. 17. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

- 17.1 La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

#### **Art. 18. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

- 18.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.
- 18.2 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
- 18.3 Nel caso di preventivazione per lavori senza sopralluogo, lo standard è di:  
T max = 10 gg lavorativi
- mentre nel caso di preventivazione per lavori con sopralluogo, lo *standard* è di:  
T max = 20 gg lavorativi

#### **Art. 19. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori**

- 19.1 Il preventivo deve contenere:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
  - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
  - c) i dati identificativi del richiedente;
  - d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
  - e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
  - f) la data di invio del preventivo al richiedente;
  - g) la tipologia d'uso;
  - h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
  - j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente

deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

## **Art. 20. Validità del preventivo**

20.1 Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

## **Art. 21. Preventivi standardizzabili**

- 21.1 Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.
- 21.2 Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

## **Art. 22. Tempo di esecuzione di lavori**

- 22.1 Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
- 22.2 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.
- 22.3 Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.
- 22.4 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
- 22.5 Nel caso in cui si tratti di lavori complessi, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.
- 22.6 Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione

decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna degli atti (Del. ARERA 547/2019/R/IRD).

### **Art. 23. Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

- 23.1 Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
- 23.2 Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale come indicato nella successiva Tabella A. Nel calcolo dello standard:
- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
  - b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito nella successiva Tabella A.
- 23.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui alla successiva Tabella A, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18:00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

### **Art. 24. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

- 24.1 Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, 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.
- 24.2 Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato nella successiva Tabella A
- T max= 24 ore.

### **Art. 25. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

- 25.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. Rispetto alla fascia oraria di puntualità fissata per l'appuntamento concordato è chiesta all'utente una disponibilità massima di attesa di:
- T max = 3 ore
- 25.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 25.3 Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- 25.4 L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

- 25.5 Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

## **Art. 26. Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

- 26.1 Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente, in giorni lavorativi, tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore, pari a:  $T_{max} = 10$  gg lavorativi
- 26.2 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, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.
- 26.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.
- 26.4 Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

## **Art. 27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

- 27.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Il livello specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:  $T_{max} = 10$  gg lavorativi
- 27.2 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Il livello specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:  $T_{max} = 30$  gg lavorativi
- 27.3 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 dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 27.1, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

## **Art. 28. Sostituzione del misuratore**

- 28.1 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, 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.

28.2 Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

28.3 Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Il livello specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:

T max = 10 gg lavorativi

28.4 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 deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

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

28.6 Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nel rispetto delle previsioni di cui all'Articolo 11, comma 11.3, del TMSII. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

28.7 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.

28.8 A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni di cui alla Tabella A.

## **Art. 29. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

29.1 Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore, pari a:

T max = 10 gg lavorativi

29.2 Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

- 29.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

### **Art. 30. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

- 30.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito, pari a:

T max = 10 gg lavorativi

- 30.2 Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

### **Art. 31. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

- 31.1 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, pari a:

T max= 3 ore

- 31.2 Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato nella successiva Tabella A, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

**TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E  
RATEIZZAZIONE****Art. 32. Modalità di addebito e fatturazione**

- 32.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
- a) dati di lettura;
  - b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
  - c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.
- 32.2 Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
- 32.3 Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
- 32.4 In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

**Art. 33. Tempo per l'emissione della fattura**

- 33.1 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 da parte del gestore, pari a: T max = 45 gg solari
- 33.2 L'indicatore di cui al tempo per l'emissione della fattura deve essere verificato 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.
- 33.3 Come definito dalla Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR (integrata con le modifiche apportate con la Deliberazione n. 610/2021/R/IDR), in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni si applica, ove risulti maturata, la prescrizione biennale a favore dell'utente finale. Tale disposizione si applica ai rapporti tra Acquedotto Lucano e:
- a) gli utenti domestici di cui all'art. 2 del TICS;
  - b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
  - c) i professionisti, come definiti dall'art. 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

**Art. 34. Periodo di riferimento della fattura**

- 34.1 Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo art. 35 comma 35.12.
- 34.2 Il vincolo di cui al comma 34.1 non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

## **Art. 35. Periodicità di lettura e fatturazione**

- 35.1 tempore vigente, è tenuto ad effettuare tentativi di raccolta della misura dandone informazione agli utenti finali:
- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc - 2 tentativi di raccolta l'anno;
  - b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc - 3 tentativi di raccolta l'anno.
- 35.2 A partire dal 1 gennaio 2023 il Gestore applica i seguenti standard specifici previsti dal TIMSII:
- a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";
  - b) indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".
- 35.3 L'indicatore SP prevede uno standard specifico di 48 ore mentre l'indicatore SR prevede due standard specifici differenziati in relazione al consumo medio annuo dell'utente:
- SR1, relativo agli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc, con standard specifico di 2 tentativi/anno;
  - SR2, relativo agli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc, con standard specifico di 3 tentativi/anno.
- 35.4 Gli utenti sono informati in fattura consumi se e quando la successiva emissione sarà stimata o a congruaglio e quando sarà eseguita la prossima rilevazione dei consumi; contestualmente l'utente è invitato circa la possibilità e le modalità per fornire l'autolettura.
- 35.5 La lettura viene effettuata utilizzando, ove possibile, dispositivi mobili per la rilevazione della foto lettura, oppure mediante rilevazione in telelettura o utilizzando un modello cartaceo per la rilevazione.
- 35.6 Qualora il Gestore rilevi la foto lettura, la fotografia del quadrante del contatore è archiviata e certifica la data e la lettura effettuata. In tale evenienza l'utente può chiedere una copia della foto in forma scritta presso il Front Office territorialmente competente, indicando la data di riferimento della lettura desiderata nonché l'indirizzo o il numero di fax o l'indirizzo di posta elettronica a cui può essere inviata la documentazione.
- 35.7 Nel caso di contatori non accessibili, il Gestore potrà richiedere all'utente l'autolettura del contatore.
- 35.8 Il Gestore garantisce 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente da effettuare:
- con comunicazione scritta;
  - rivolgendosi al Front Office;

- on line attraverso il sito Internet [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it) nella specifica sezione "Autolettura";
  - on line attraverso l'APP gratuita utilizzando il canale Acquedotto Lucano Waterbot;
  - via telefono fisso al numero verde automatico 800.99 22 92 (gratuito da rete fissa);
  - via telefono cellulare e dall'estero utilizzando il numero +39.0971.392662 (costo a tariffa);
  - con SMS utilizzando il numero 339.9941802 con il seguente testo LETTURA codicecliente\*matricolacontatore\*lettura – (Es. LETTURA 1234\*78932\*5004); il costo di invio del messaggio sms dipende dal proprio piano tariffario.
- 35.9 Per effettuare l'autolettura l'utente, seguendo le istruzioni che riceve o gli esempi disponibili a video, deve fornire i propri codici identificativi riportati nell'ultima fattura:
- Codice Cliente,
  - Matricola Contatore,
  - numero dei metri cubi così come riportati dal contatore.
- 35.10 L'utente riceve conferma dell'avvenuta acquisizione e, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata, validazione della lettura o, in caso contrario, riceve le indicazioni per procedere correttamente.
- 35.11 La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.
- 35.12 Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
  - b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
  - c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
  - d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.
- 35.13 Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 35.12, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.
- 35.14 Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:
- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
  - b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.
- 35.15 Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.

## **Art. 36. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale**

- 36.1 In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'art. 33 comma 33.2.
- 36.2 Con la fattura di chiusura il gestore provvede a congruare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Altresì il gestore provvede ad erogare all'utente beneficiario del Bonus Sociale Idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.
- 36.3 Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

## **Art. 37. Termini per i pagamenti**

- 37.1 Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.
- 37.2 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

## **Art. 38. Modalità e strumenti di pagamento**

- 38.1 Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.
- 38.2 Il gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:
- a) contanti, presso gli istituti bancari e postali abilitati e i circuiti convenzionati;
  - b) assegni circolari o bancari, presso gli istituti bancari e postali abilitati;
  - c) carta bancaria e/o carta di credito accedendo allo Sportello On line (SOL);
  - d) domiciliazione bancaria o postale compilando il modello di addebito diretto SEPA;
  - e) bollettino postale (NB: il bollettino postale ex td896 è stato sostituito dal bollettino PagoPA - il td896 viene fornito solo in caso di ristampa presso i ns uffici)
  - f) tramite PagoPA utilizzando il codice avviso (IUV) o il QR code riportato sul bollettino di pagamento;

## **Art. 39. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

- 39.1 Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
- 39.2 Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma, il gestore riconosce

- all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
- 39.3 Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
- 39.4 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (TUBCE);
  - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- 39.5 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 39.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 39.1 sia superata a causa di:
- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
  - b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore.
- 39.6 Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.
- 39.7 Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici 12 mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

## **Art. 40. Tempo di rettifica di fatturazione**

- 40.1 Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

## **Art. 41. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

- 41.1 Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati nella successiva Tabella A in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.
- 41.2 In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato nella successiva Tabella A in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.
- 41.3 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 41.1, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta 50 euro.

## **TITOLO V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

### **Art. 42. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale**

- 42.1 Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
- 42.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta.

### **Art. 43. Tempo di risposta motivata a reclami scritti**

- 43.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta. Lo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare per la risposta motivata al reclamo scritto dell'utente è di:

T max = 30 gg lavorativi

- 43.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 47.

### **Art. 44. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni**

- 44.1 Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta. Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di informazioni, 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.
- 44.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 47.

### **Art. 45. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

- 45.1 Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta. Entro 30 giorni

lavorativi dalla presentazione della richiesta di rettifica di fatturazione, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa 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. 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.

- 45.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 47.

## **Art. 46. Procedura di presentazione dei reclami scritti**

- 46.1 Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.
- 46.2 Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui alla successiva Tabella A , Acquedotto Lucano computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
- 46.3 Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
  - b) i dati identificativi dell'utente finale:
    - i. il nome ed il cognome;
    - ii. l'indirizzo postale o telematico;
    - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
    - iv. il codice utente;
    - v. l'indirizzo di fornitura;
  - c) un campo per indicare l'autolettura;
  - d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore.
- 46.4 È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
- a) nome e cognome;
  - b) l'indirizzo di fornitura;
  - c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
  - d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

## **Art. 47. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione**

- 47.1 Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:
- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
  - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo di Acquedotto Lucano di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 47.2 Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, Acquedotto Lucano fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando in particolare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali Acquedotto Lucano si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte dell'utente finale e la cui procedura sia gratuita.
- 47.3 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati:
- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
  - c) le seguenti informazioni contrattuali:
    - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
    - ii. la tipologia di uso;
    - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
  - d) l'elenco della documentazione allegata.
- 47.4 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato l'esito della verifica, ed in particolare:
- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
  - c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
  - d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo un'autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata un'autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
  - e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
  - f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.
- 47.5 Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, Acquedotto Lucano è tenuto a dettagliare, nella risposta motivata, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore fornisce all'utente finale le

informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

## **Art. 48. Reclami scritti multipli**

- 48.1 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, Acquedotto Lucano fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'art. 46 comma 46.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla successiva Tabella A, ed all'indennizzo automatico di cui al successivo art. 66. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla successiva Tabella A, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'art. 46, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al successivo art. 66.
- 48.2 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, Acquedotto Lucano adotta le seguenti modalità:
- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla successiva Tabella A, ed all'indennizzo automatico di cui all'art. 66;
  - b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi ed ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'art. 66, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla successiva Tabella A.

## **TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

### **Art. 49. Diffusione e orario degli sportelli**

- 49.1 Acquedotto Lucano garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
- 49.2 Acquedotto Lucano può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma 49.1 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.
- 49.3 Acquedotto Lucano garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi.

### **Art. 50. Tempo di attesa agli sportelli**

- 50.1 Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successiva Tabella A.
- 50.2 Il numero degli sportelli di Acquedotto Lucano è finalizzato all'obiettivo di:
- garantire agli utenti un tempo accettabile in funzione del numero di utenze da servire;
  - contenere i costi di gestione.
- 50.3 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).

### **Art. 51. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online**

- 51.1 Acquedotto Lucano mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente
- 51.2 Il sito internet [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it) consente altresì all'utente di inoltrare richieste di:
- informazioni;
  - reclami e accesso alla procedura di conciliazione per il riesame di un reclamo;
  - rateizzazione dei pagamenti;

- variazioni dati recapito e variazione dati fiscali
- preventivazione ed esecuzione allacciamenti;
- attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- verifiche del misuratore e del livello di pressione;

ed usufruire dei servizi di:

- autolettura;
- pagamento fatture;
- attivazione/disattivazione fattura on line;
- attivazione/disattivazione “alert forti consumi”;
- attivazione/revoca domiciliazione bancaria;
- consultare lo stato delle pratiche e scaricare la modulistica precompilata.

## **TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

### **Art. 52. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico**

52.1 Acquedotto Lucano ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di call center e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui agli artt. 54, 55 e 56.

52.2 Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'art. 148 del d.lgs. 152/2006 sono:

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente comma 52.1 lettera b);
- b) esentate dall'obbligo di cui al precedente comma 52.1 lettera d), e dal monitoraggio degli indicatori di cui agli artt. 54, 55 e 56.

### **Art. 53. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico**

53.1 Acquedotto Lucano, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'art. 52:

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

53.2 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 53.1 lettere a) e b) nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

- a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
- b) tra i diversi servizi per gli operatori multiutility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

## **Art. 54. Accessibilità al servizio telefonico**

- 54.1 L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è 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 call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
- 54.2 Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

## **Art. 55. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

- 55.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- 55.2 L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:
- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
  - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

## **Art. 56. Livello del servizio telefonico**

- 56.1 L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

## **Art. 57. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici**

- 57.1 La rilevazione degli indicatori di cui agli artt. 54, 55 e 56 è effettuata da Acquedotto Lucano, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.
- 57.2 Gli *standard* generali garantiti da Acquedotto Lucano 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, con rispetto 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;
- 57.3 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non

risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui agli artt. 55 e 56 tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente art. 53 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

- 57.4 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui agli artt. 54, 55 e 56 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

## **Art. 58. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento**

- 58.1 Acquedotto Lucano dispone di uno o più recapiti telefonici cui è associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici. Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno mediante chiamata gratuita da rete fissa e mobile al numero telefonico dedicato:

### **Numero Verde 800 992293**

pubblicizzato sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportato in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

- 58.2 Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto da Acquedotto Lucano è in grado di:
- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
  - b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
  - c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

## **Art. 59. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento**

- 59.1 Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
- 59.2 Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 59.1 si considerano le chiamate degli utenti finali che:
- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di

reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

**TITOLO VIII LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ  
CONTRATTUALE DEL SII****Art. 60. Standard di qualità contrattuale del SII generali e specifici**

60.1 Gli standard di qualità contrattuale del SII generali e specifici, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti nella successiva Tabella A.

**Art. 61. Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII**

61.1 Qualora l'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti nella successiva Tabella A, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla RQSII (delibera ARERA 655/2015/R/idr).

61.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 61.1 devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'art. 66 comma 66.1

**Art. 62. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni**

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

62.2 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 62.1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

**Art. 63. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

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

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

63.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

## TITOLO IX STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA

### **Art. 64. Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto**

64.1 Al fine di definire gli standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel Titolo si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- indicatore S1: “Durata massima della singola sospensione programmata”, come definita al successivo comma 64.2;
- indicatore S2: “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”, come definito al successivo comma 64.3;
- indicatore S3: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”, come definito al successivo comma 64.4.

64.2 La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) 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.

64.3 Il tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il 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.

64.4 Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) 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.

64.5 Gli standard specifici di qualità tecnica del SII sono definiti nella Tavola che segue:

| <i><b>ID</b></i> | <i><b>Indicatore</b></i>                                                                                               | <i><b>Standard specifico</b></i> |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| S1               | Durata massima della singola sospensione programmata                                                                   | 24 ore                           |
| S2               | Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile | 48 ore                           |
| S3               | Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura                    | 48 ore                           |

64.6 In relazione all’indicatore “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” (S3), si ha un ritardo semplice se  $24 \leq S3 < 48$  ore, un ritardo doppio se  $16 \leq S3 < 24$  ore, un ritardo triplo se  $S3 < 16$  ore.”

| <b>Intervallo</b>                         | <b>Indennizzo</b> |
|-------------------------------------------|-------------------|
| <b>ritardo semplice</b><br>24h ≤ S3 < 48h | 30 Euro           |
| <b>ritardo doppio</b><br>16h ≤ S3 < 24h   | 60 Euro           |
| <b>ritardo triplo</b><br>S3 < 16h         | 90 Euro           |

64.7 In caso di mancato rispetto, per cause imputabili al Gestore, degli *standard* specifici relativi alla misura previsti dal TIMSII, il Gestore stesso assicura la corresponsione all'utente finale di un indennizzo automatico pari a 30,00 euro, 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. 18 del citato TIMSII. Ad ogni buon conto si evidenzia che gli indennizzi per gli indicatori sul numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 mc e per quelli con consumi medi annui superiori a 3000 mc (rispettivamente SR1 e SR2), nonché sul tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.

## **Art. 65. Modalità di determinazione degli standard specifici**

- 65.1 Ai fini della verifica del rispetto degli standard S1, S2, S3, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro.
- 65.2 Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata ex ante o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima.

|                                       |
|---------------------------------------|
| <b>TITOLO X INDENNIZZI AUTOMATICI</b> |
|---------------------------------------|

**Art. 66. Casi di indennizzo automatico**

- 66.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella successiva Tabella A, Acquedotto Lucano corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 (trenta) euro.
- 66.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 66.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'art. 25, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

**Art. 67. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

- 67.1 Acquedotto Lucano non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'art. 63 comma 63.1 lettere a) e b);
  - b) fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;
  - c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.
- 67.2 Acquedotto Lucano, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

**Art. 68. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

- 68.1 Acquedotto Lucano è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 68.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di

erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente art. 67 comma 67.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

- 68.3 Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

## **Art. 69. Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica di cui al precedente Titolo IX**

- 69.1 Nel presente articolo sono definite le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici per mancato rispetto di standard specifici di qualità tecnica; per quanto non espressamente disposto nei successivi commi si applicano le disposizioni di cui al Titolo X dell'Allegato A alla delibera ARERA n. 655/2015/R/IDR (RQSII).
- 69.2 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di cui al Titolo IX, il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.
- 69.3 Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.
- 69.4 Acquedotto Lucano è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente Titolo, con le medesime modalità previste dal precedente art. 68
- 69.5 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi del precedente art. 67.
- 69.6 Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 656/2015/R/IDR.
- 69.7 L'istanza di cui al precedente comma deve contenere adeguata documentazione da parte dell'EGA competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere

corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

## **TITOLO XI REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ**

### **Art. 70. Utenti finali non disalimentabili**

- 70.1 Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:
- a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;
  - b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8 comma 2, del TICS.
- 70.2 Il gestore predispone e tiene aggiornato, in coerenza con il registro di cui all'art. 14 del TIBSI, un elenco degli utenti finali non disalimentabili di cui al precedente comma 70.1 contenente almeno, per ciascuna utenza:
- a) il codice fiscale o la partita iva;
  - b) il codice utente e/o di fornitura;
  - c) l'indirizzo di fornitura non disalimentabile.

### **Art. 71. Sollecito bonario di pagamento**

- 71.1 In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione, un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:
- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
  - b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo art. 72, evidenziando:
    - I. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
    - II. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 72.5, e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui al successivo Articolo 75 e Articolo 76;
  - c) le modalità, di cui al successivo art. 74, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
  - d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
  - e) i recapiti di Acquedotto Lucano ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.
- 71.2 Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente comma 1.

## **Art. 72. Procedura per la costituzione in mora**

- 72.1 In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente articolo, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente art. 71.
- 72.2 La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione.
- 72.3 Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dall'art. 47 della Carta, la disposizione di cui al precedente comma non si applica nei seguenti casi:
- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
  - b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i 10 (dieci) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.
- 72.4 La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno 25 (venticinque) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:
- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
  - b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
  - c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
    - I. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente articolo 71;
    - II. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 72.5;
  - d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
  - e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
  - f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
  - g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
    - I. i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
    - II. la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato

- delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
  - i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
  - j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
    - I. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 72.3;
    - II. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile come definito al precedente art. 70 comma 70.1.
  - k) il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.
- 72.5 Il termine ultimo di cui al precedente comma 72.4 lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo art. 73, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente articolo 71:
- 72.6 Il gestore può richiedere agli utenti di cui all'art. 70 comma 70.1, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:
- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
  - b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del 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%).
- 72.7 Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti di cui al comma 70.1, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma 72.7, unicamente il pagamento:
- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;
  - b) 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.

## **Art. 73. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora**

- 73.1 Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 (dodici) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di

avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

- 73.2 L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente art. 72 comma 72.4 lettera c).
- 73.3 Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.
- 73.4 In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:
- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora;
  - b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 (venti) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
  - c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo art. 74, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nei successivi artt. 75 e 76, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

## **Art. 74. Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento**

- 74.1 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 email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
- 74.2 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 74.1, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

## **Art. 75. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile**

- 75.1 La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:
- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente art. 72;
  - b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in

- cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente art. 72 comma 72.5, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.
- 75.2 In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 75.1, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli di cui al precedente art. 70 comma 70.1, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
  - b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
  - c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.
- 75.3 Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente comma 75.2:
- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 (tre) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al precedente art. 72 per un periodo di 18 (diciotto) mesi:
    - I. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
    - II. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 25 (venticinque) giorni solari dall'intervento di limitazione;
  - b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 (tre) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
    - I. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
    - II. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 (venti) giorni solari dall'intervento di limitazione.
- 75.4 Al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 75.1 e 75.2 lettere a) e b), la procedura di cui al precedente comma 75.3 lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di cui al precedente art. 70 comma 70.1 che:
- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
  - b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali

- piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente art. 72 nell'arco di 18 (diciotto) mesi.
- 75.5 In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle di cui al precedente art. 70 comma 70.1, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:
- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto, nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.
- 75.6 In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 75.1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:
- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
- I. siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
- II. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora, entro 6 (sei) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.
- 75.7 Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove, ove tecnicamente fattibile, l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.
- 75.8 Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.
- 75.9 La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
- a) qualora decorso il termine di cui al precedente art. 72 comma 72.6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui al precedente art. 73 comma 73.2;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
- 75.10 La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente art. 72 comma 72.6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto

di costituzione in mora.

- 75.11 Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

## **Art. 76. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile**

- 76.1 In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile di cui al precedente art. 70 comma 70.1, ovvero quelle dirette beneficiarie del Bonus Sociale Idrico, la limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua pari a 50 lt/abitante/ giorno) è applicata qualora risultino verificate le seguenti condizioni:
- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
  - b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
  - c) siano decorsi i termini di cui al precedente art. 72 comma 72.6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità previste o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.
- 76.2 In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.
- 76.3 La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente art. 72 comma 72.5, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
- 76.4 La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
- a) qualora decorso il termine di cui al precedente art. 72 comma 72.5, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
  - b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

## **Art. 77. Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità**

- 77.1 Acquedotto Lucano 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 e con le modalità previste dalla Carta.
- 77.2 Il relativo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:
- T max: 2gg feriali
- dalla comunicazione del pagamento (esibizione ricevuta di pagamento o sottoscrizione piano di rateizzazione con pagamento della 1<sup>a</sup> rata prevista)

## **Art. 78. Indennizzi**

- 78.1 Acquedotto Lucano è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro 30 (trenta):
- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
  - b) 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, fatto salvo quanto previsto dall'art. 7.5 del REMSI;
  - c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
  - d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dalla Carta.
- 78.2 Acquedotto Lucano è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro 10 (dieci) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:
- a) 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 dalla Carta;
  - c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.
- 78.3 Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.
- 78.4 Acquedotto Lucano non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico all'utente:
- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente finale o a terzi;
  - b) fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;
  - c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella RQSII.
- Nei casi in cui l'utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.
- 78.5 L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al Titolo IX della Carta.
- 78.6 Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:
- a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
  - b) che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

## **Art. 79. Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII relativi alla morosità**

- 79.1 Acquedotto Lucano pubblica sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente, d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito, la Carta dei servizi ovvero il Regolamento d'Utenza.

|                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TITOLO XII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE - VERIFICA DELLE<br/>INFORMAZIONI E DEI DATI REGISTRATI</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Art. 80. Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale**

80.1 Acquedotto Lucano, nel rispetto della vigente normativa e dei dettami di cui alla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR registrerà le informazioni ed i dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico o casella di posta elettronica dedicata.

**Art. 81. Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati**

81.1 Acquedotto Lucano, nel rispetto delle disposizioni:

- a) aggiornerà le informazioni e i dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità;
- b) assicurerà la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conserverà in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

|                                      |
|--------------------------------------|
| <b>TITOLO XIII VERIFICA DEI DATI</b> |
|--------------------------------------|

**Art. 82. Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale da parte dell'ARERA e dell'EGA**

- 82.1 Il controllo dei dati di qualità contrattuale riguarda tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale ai sensi della presente RQSII verificando la conformità secondo criteri di corrispondenza, completezza, correttezza, documentabilità delle cause ed esattezza del calcolo delle tempistiche.
- 82.2 L'Autorità di Governo EGRIB si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli come definiti, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati e le informazioni comunicati dal gestore ai fini del rispetto delle disposizioni della presente Carta.

**Tabella A- Sintesi della carta – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici**

**Scheda n. 1 – Avvio del rapporto contrattuale**

| Indicatori                                                                              | Note                                                                                                                                         | Standard                                                                                                                                                             | Tipologia Standard | u.m.   | Valore |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|--------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico                                            | senza sopralluogo                                                                                                                            | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di consegna/invio del preventivo stesso al richiedente | specifico          | giorni | 10     |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario                                          | senza sopralluogo                                                                                                                            | Come sopra                                                                                                                                                           | specifico          | giorni | 10     |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico                                            | con sopralluogo                                                                                                                              | Come sopra                                                                                                                                                           | specifico          | giorni | 20     |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario                                          | con sopralluogo                                                                                                                              | Come sopra                                                                                                                                                           | specifico          | giorni | 20     |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice   | Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore                       | specifico          | giorni | 15     |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Come sopra                                                                                                                                   | Come sopra                                                                                                                                                           | specifico          | giorni | 20     |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso                                      |                                                                                                                                              | Come sopra                                                                                                                                                           | generale           | giorni | <= 30  |

| Indicatori                                                | Note                                        | Standard                                                                                                                                                                                                                                    | Tipologia Standard | u.m.   | Valore |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|--------|
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso      |                                             | Come sopra                                                                                                                                                                                                                                  | generale           | giorni | <=30   |
| Tempo di attivazione della fornitura                      |                                             | Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione                                                                                                             | specifico          | giorni | 5      |
| Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura | Senza modifiche alla portata del misuratore | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni a carico dell'utente | specifico          | giorni | 5      |
|                                                           | Con modifiche alla portata del misuratore   |                                                                                                                                                                                                                                             | specifico          | giorni | 10     |
| Tempo di disattivazione della fornitura                   |                                             | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura                                                                                  | specifico          | giorni | 7      |
| Tempo di esecuzione della voltura                         |                                             | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente                                                                                                | specifico          | giorni | 5      |

| Indicatori                              | Note              | Standard                                                                                                                                                                                          | Tipologia Standard | u.m.   | Valore |
|-----------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|--------|
| Tempo di preventivazione per lavori     | senza sopralluogo | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di consegna/invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore | specifico          | giorni | 10     |
|                                         | con sopralluogo   |                                                                                                                                                                                                   | specifico          | giorni | 20     |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici  |                   | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore                                                | specifico          | giorni | 10     |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi |                   | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore                                                | generale           | giorni | <=30   |

**N.B.** In caso di mancato rispetto, per cause imputabili al gestore, degli standard specifici di qualità, Acquedotto Lucano corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico di cui all'art. 66

## Scheda n. 2 – Accessibilità ai Servizi

| Indicatori                                                                 | Standard                                                                                                                                                                      | Tipologia Standard | u.m.              | Valore |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------|
| Periodo di apertura al pubblico degli sportelli                            | Giorni di apertura e relativo orario:<br>da lunedì a venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00                                                                  |                    | ore per settimana | 40     |
| Svolgimento di pratiche per via telefonica                                 | Giorni di apertura e relativo orario:<br>da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00                                                                  |                    | ore per settimana | 35     |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati                       |                                                                                                                                                                               | specifico          | ore               | 3      |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato                                | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento                                             | generale           | giorni            | 7      |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento per la verifica del misuratore              | generale           | giorni            | 10     |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato              | Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata | generale           | ore               | 24     |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli                                     | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto                                           | generale           | minuti            | 60     |
| Tempo medio di attesa agli sportelli                                       | Come sopra                                                                                                                                                                    | generale           | minuti            | 20     |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS)                                  | 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           | generale           | %                 | > 90%  |

| Indicatori                                                                                                    | Standard                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipologia Standard | u.m.    | Valore      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|-------------|
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)                                                        | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta 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                                                                                    | generale           | secondi | $\leq 240$  |
| Livello del servizio telefonico (LS)                                                                          | 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 | generale           | %       | $\geq 80\%$ |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)                                                    | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta 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                          | generale           | secondi | $\leq 120$  |
| Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente 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                                      | specifico          | giorni  | 5           |

| Indicatori                                                                                                                   | Standard                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tipologia Standard | u.m.   | Valore |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|--------|
| Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione            | 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 della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto | specifico          | giorni | 5      |
| Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura) | Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore del servizio di acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso                                              | generale           | giorni | 10     |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni                                                                    | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta                                                                                                                                                         | specifico          | giorni | 30     |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione                                                       | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta                                                                                                                                                         | generale           | giorni | 30     |
| Tempo per la risposta a reclami scritti                                                                                      | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta                                                                                                                                                             | specifico          | giorni | 30     |

**N.B.** In caso di mancato rispetto, per cause imputabili al gestore, degli standard specifici di qualità, Acquedotto Lucano corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico di cui all'art. 66

### Scheda n. 3 – Gestione del rapporto contrattuale

| Indicatori                                                                                                                                                                         | Standard                                                                                                                                                                                                                                      | Tipologia Standard | u.m.          | Valore |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|--------|
| Tempo per l'emissione della fattura                                                                                                                                                | Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fatturastessa                                                                                                                   | specifico          | giorni solari | 45     |
| Fatturazione                                                                                                                                                                       | Numero di fatturazioni annuali a congruaglio su lettura reale                                                                                                                                                                                 |                    | Numero        | 2      |
| Periodicità di fatturazione:<br>Numero minimo di fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi annui della singola utenza                                                       | se consumi $\leq 100$ mc                                                                                                                                                                                                                      | specifico          | Numero        | 2      |
|                                                                                                                                                                                    | se $100 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 1000 \text{ mc}$                                                                                                                                                                                     |                    | Numero        | 3      |
|                                                                                                                                                                                    | se $1000 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 3000 \text{ mc}$                                                                                                                                                                                    |                    | Numero        | 4      |
|                                                                                                                                                                                    | se consumi $> 3000 \text{ mc}$                                                                                                                                                                                                                |                    | Numero        | 6      |
| Tempo di rettifica di fatturazione                                                                                                                                                 | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata o rateizzabile, e la data di accredito della somma non dovuta | specifico          | giorni        | 60     |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore                                                                                                                                 | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore                                                                                                        | specifico          | giorni        | 10     |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito) | effettuata in loco                                                                                                                                                                                                                            | specifico          | giorni        | 10     |
|                                                                                                                                                                                    | effettuata in laboratorio                                                                                                                                                                                                                     | specifico          | giorni        | 30     |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante                                                                                                                                | Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore stesso                                                                                                  | specifico          | giorni        | 10     |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione                                                                                                                       | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore                                                                                                        | specifico          | giorni        | 10     |

| Indicatori                                                                | Standard                                                                                                         | Tipologia Standard | u.m.   | Valore |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|--------|
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito | specifico          | giorni | 10     |
| Strumenti informativi e tempi di informazione e relativi strumenti        | Stampa locale                                                                                                    |                    | giorni | 1      |
|                                                                           | Televisione e radio locale                                                                                       |                    | giorni | 1      |
|                                                                           | Affissione di avvisi                                                                                             |                    | giorni | 1      |
|                                                                           | Sito internet                                                                                                    |                    | ore    | 8      |
|                                                                           | Contact Center                                                                                                   |                    | ore    | 8      |

**N.B.** In caso di mancato rispetto, per cause imputabili al gestore, degli standard specifici di qualità, Acquedotto Lucano corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico di cui all'art. 66

## Scheda n. 4 – Continuità del servizio

| Indicatori                                                                                                             |                       | Standard                                                                                                                                                                      | Tipologia Standard                                                         | u.m. | Valore |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile |                       | Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza                        | specifico                                                                  | ore  | 48     |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura                    |                       | Tempo 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 | specifico                                                                  | ore  | 48     |
| Durata massima della singola sospensione programmata                                                                   |                       | Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura                                        | specifico                                                                  | ore  | 24     |
| Tempo max di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento                                                        |                       |                                                                                                                                                                               | generale                                                                   | ore  | 3      |
| Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite                                                               | Reti di distribuzione | Rapporto dei chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri di rete                                                                                       |                                                                            | %    | 20     |
|                                                                                                                        | Reti fognarie         |                                                                                                                                                                               |                                                                            |      | 10     |
| Crisi idrica                                                                                                           |                       | Provvedimenti che il Gestore si riserva di intraprendere in situazioni di crisi idrica, secondo quanto definito con l’Autorità d’Ambito e gli Enti Competenti                 | 1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; |      |        |
|                                                                                                                        |                       |                                                                                                                                                                               | 2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi;                              |      |        |
|                                                                                                                        |                       |                                                                                                                                                                               | 3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;      |      |        |
|                                                                                                                        |                       |                                                                                                                                                                               | 4.turnazione utenze                                                        |      |        |

## Scheda n. 5 – Standard Specifici relativi alla Morosità

| Indicatore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipologia Standard |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Sospensione o disattivazione per morosità ad un utente finale non disalimentabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Specifico          |
| Qualora, in relazione ad un utente finale domestico residente, il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto all'art. 75 comma 75.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Specifico          |
| Qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Specifico          |
| Qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'art. 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Specifico          |
| Qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione, ma: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;</li> <li>b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all'art. 73;</li> <li>c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;</li> <li>d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui all'art. 71.</li> </ul> | Specifico          |

| Indicatori                                                          | Standard                                                                                                                                                                                           | Tipologia Standard | u.m.                  | Valore   |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|----------|
| <i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità</i> | <i>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</i> | <i>specifico</i>   | <i>giorni feriali</i> | <i>2</i> |

**N.B.** In caso di mancato rispetto, per cause imputabili al gestore, degli standard specifici di qualità, Acquedotto Lucano corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico di cui all'art. 78.

## Scheda n. 6 – Misura

| Indicatori                                                                                                                                                 | Standard                                                                  | Tipologia Standard | u.m.            | Valore |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|--------|
| Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR)                                                                                                   | SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc      | specifico          | Numero/<br>anno | 2      |
|                                                                                                                                                            | SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc | specifico          | Numero/<br>anno | 3      |
| Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP) |                                                                           | specifico          | ore             | 48     |

**N.B.** In caso di mancato rispetto, per cause imputabili al gestore, degli standard specifici di qualità, Acquedotto Lucano corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico di cui all'art. 66