

Prot. 16033

2016/2022

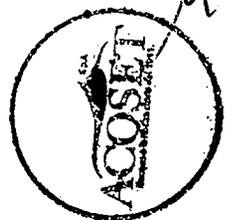


ACOSET S.p.A. – Carta del Servizio Idrico Integrato

Acoset S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 2- CATANIA



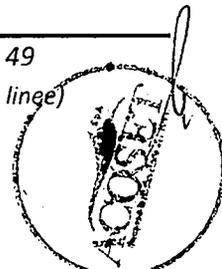
Pag. 1 di 49

ACOSET SpA – Capitale sociale € 3.477.521,00 i.v. – Viale Mario Rapisardi, 164 – 95123 CATANIA Tel.PBX(6 linee)
095360133 – Fax 095 356032 – E-mail: acoset@acoset.com – PEC acoset@pec.it - www.acoset.com
R.E.A. CATANIA N.247547 R.I./C.F. / P.IVA 00132380874

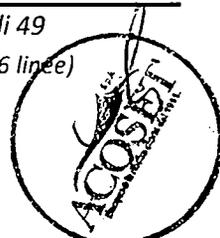
SOMMARIO

Sommario

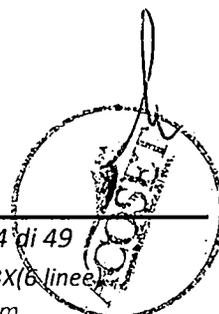
Sommario	2
1 - PRESENTAZIONE	5
1.1 Ambito di applicazione e validità temporale	6
2 - DEFINIZIONI/GLOSSARIO	7
3 - IL GESTORE E I SUOI SERVIZI	14
4 - LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE	15
4.1 La Rete Fognaria e La Depurazione	15
4.2 Sistema Di Qualità	15
4.3 Il Laboratorio	16
5 – PRINCIPI GENERALI	17
5.1 Eguaglianza	17
5.2 Imparzialità	17
5.3 Partecipazione	17
5.4 Efficacia ed efficienza	17
5.5 Cortesia	17
5.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	17
6 – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI	18
7 – ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	19
7.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti	19
7.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici	19
7.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici	19
7.4 Area Clienti sito e Area riservata	20
7.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza	20
7.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico	20
7.7 Semplificazione delle procedure	21
7.8 Facilitazioni particolari	21
8 – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO	21
8.1 Continuità del servizio	21
8.2 Pronto Intervento	22
8.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna	22



8.4 Tempo di preavviso per interventi programmati	22
8.5 Durata delle sospensioni programmate	23
9 - AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	23
9.1 Tempo di Progettazione (Preventivazione) per l'esecuzione di allacci idrici	24
9.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	25
9.3 Tempo per l'attivazione e il subentro della fornitura	25
9.4 Tempo di esecuzione della voltura	25
9.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	26
9.6 Appuntamenti concordati	26
9.7 Verifica tecnica dei misuratori	28
9.8 Verifica del livello di pressione	29
10 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO	29
10.1 Descrizione della Bolletta	29
10.2 Contenuti della Bolletta	30
10.3 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali	33
10.4 Applicazione della tariffa	34
10.5 Fatturazione	35
10.6 Oneri di spedizione	35
10.7 Modalità e strumenti di pagamento	35
10.8 Interessi di mora	36
10.9 Rettifica di fatturazione	36
10.10 Deposito cauzionale	37
10.11 Fondo di Garanzia Perdite occulte	37
10.12 Bonus sociale idrico	37
11 - REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ	38
11.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità	38
11.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura	38
11.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa	39
11.4 Riattivazione in presenza di morosità	39
12 - INFORMAZIONE E TUTELA	40
12.1 Informazione agli Utenti	40
12.2 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni	41



12.3 Procedure di reclamo	41
12.4 Risposta motivata ai reclami scritti.....	42
12.5 Indennizzi Automatici.....	42
12.6 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente e Gestore.....	43
12.7 Tutela EGA.....	44
12.8 Diritto di accesso agli atti.....	44
12.9 Obblighi di Registrazione.....	44
12.10 Obblighi di comunicazione.....	45
ALLEGATO 1: TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	45
ALLEGATO 2: INDIRIZZI UTILI	49



1 - PRESENTAZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

La presente Carta è adottata dal Gestore in data 20/06/22 tenuto anche conto dello schema redatto dall'**Assemblea Territoriale idrica ATO2 Catania ed approvata con delibera dell'Assemblea dei Sindaci n. 4 del 10.12.2020** nelle Linee guida per la redazione della Carta del servizio idrico integrato, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007, nonché alle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti
- il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli Acoset e sul sito internet del Gestore <https://www.acoset.com> e sul sito internet dell'ATI Catania <https://www.aticatania.it/>

A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti:



- Deliberazione ARERA 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 ARERA n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 “Disciplina del deposito cauzionale per il SII”
- Deliberazione ARERA 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” (RQSII);
- Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale” (TIMSII);
- Deliberazione ARERA 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 ARERA 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 ARERA 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 ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 “Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato” (REMSI).

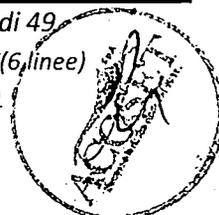
1.1 Ambito di applicazione e validità temporale

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati, pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell’Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all’adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall’Autorità, ATO2 Catania e dal Gestore.



2 - DEFINIZIONI/GLOSSARIO

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

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;

attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

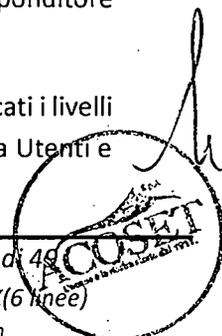
autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 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;



cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con rimozione del contatore;

Cassa per i servizi idrici e ambientali (CSEA) già Cassa conguaglio per il settore elettrico è un ente pubblico economico che si occupa della gestione delle componenti tariffarie che sono:

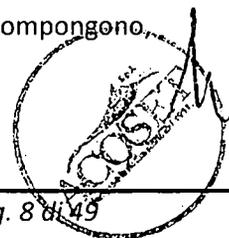
- Componente UI1: in favore delle popolazioni terremotate, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura di €/mc 0,004, al netto dell'IVA, da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione;
- Componente UI2: per la promozione della qualità tecnica del SII, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura di €/mc 0,009, al netto dell'IVA, da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione;
- Componente UI3: per il finanziamento del Bonus Sociale Idrico nella misura stabilita dall'ARERA, addebitata agli utenti per il solo servizio di acquedotto, ad esclusione degli utenti diretti che beneficiano di Bonus Sociale Idrico e che sono intestatari di un contratto idrico, pari a componente €/mc 0,0179, al netto dell'IVA, da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato, diverse da quelle in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione del corrispettivo di acquedotto.
- Componente UI4: Ai sensi della Deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27/12/2019, per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015, agli utenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione è previsto l'addebito della componente di maggiorazione UI4 nella misura di €/mc 0,004, al netto dell'IVA, da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione;

consumi fatturati sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta (Delib. 586/12);

consumi rilevati/effettivi sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura); (Delib. 586/12)

consumi stimati sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'Utente disponibili al Gestore (Delib. 586/12)

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;



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

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;

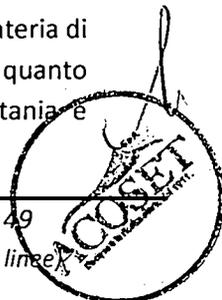
disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9bis del decreto-legge 185/08

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna del Gestore 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";

EGA - Ente di governo dell'ambito è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, 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'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.); Nel caso della provincia di Catania è rappresentata dall'Assemblea Territoriale Idrica ATO 2 Catania



fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSU, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

Gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;

limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

livello o standard 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;

metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri; (Delib 586/12);

misura di processo è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;

misura di utenza è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;

misuratore (o contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

misuratore (o contatore) 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;

misuratore (contatore) 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 (o contatore) 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;

misure sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);

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;

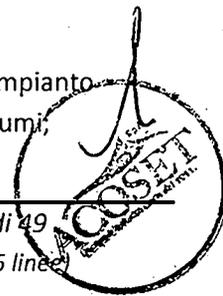
numero di richiesta è un numero, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più richieste correlate;

operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;

punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il contatore per la misura dei volumi;



quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitate/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitate/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

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 ai sensi dell'articolo 42 del RQSI;

REMSI è l'Allegato A alla deliberazione del 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";

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;

RQSI è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili 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;

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;

sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:
 - ✓ uso domestico residente;
 - ✓ uso domestico non residente;

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
 - ✓ uso industriale;
 - ✓ uso artigianale e commerciale;
 - ✓ uso pubblico non disalimentabile Tipologia A;
 - ✓ uso pubblico non disalimentabile Tipologia B;
 - ✓ uso pubblico disalimentabile;
 - ✓ altri usi;

sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);



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, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura, le due sottotipologie A e B servono per distinguere dal punto di vista tariffario le diverse utenze in base alla loro natura come di seguito riportato:

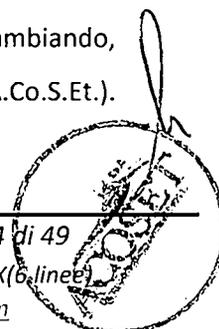
- Sottotipologia A: rientrano in questa, le utenze ad uso pubblico non disalimentabile di natura pubblica e di natura privata senza fini di lucro.
- Sottotipologia B: rientrano in questa, le utenze ad uso pubblico non disalimentabile di natura privata con fini di lucro.;

voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3 - IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

L'azienda **Acoset S.p.A.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", è l'affidataria della gestione del servizio idrico in 21 Comuni della Provincia di Catania oltre che del servizio di fognatura e depurazione relativo ai comuni di Adrano e Santa Maria di Licodia, provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alla Convenzione di affidamento siglata con l'**Assemblea Territoriale idrica ATO2 Catania** valida fino al 31 dicembre 2023.

La nascita dell'Azienda risale agli inizi del secolo scorso, quando un vescovo ed alcuni nobili dell'epoca, decisero di organizzare il servizio di acqua potabile per diversi comuni ed alcuni villaggi che ricadevano sotto la loro giurisdizione. Successivamente, dopo l'aggregazione di ulteriori comuni, nel luglio del 1959, l'assemblea dei delegati dei comuni consorziati, costituì il Consorzio Acquedotto Etneo (C.A.E.), con ratifica da parte dell'Assessore agli Enti Locali della Regione Siciliana, tramite decreto del 6 Luglio 1962 n. 405. Nel dicembre del 1999, il C.A.E. diventa Azienda Speciale, ai sensi della legge 8 Giugno 1990 n. 142, cambiando, così, denominazione e natura giuridica e prendendo il nome di Azienda Consorziale Servizi Etnei (A.Co.S.Et.).



La trasformazione maggiormente rilevante è piuttosto recente: nel luglio del 2004 l'Acoset si trasforma in società per azioni a totale capitale pubblico.

Il servizio idropotabile dell'Acoset consiste essenzialmente nella captazione e distribuzione dell'acqua potabile nei settori N-O, S-O e S-E del territorio etneo.

L'Acoset serve ad oggi ventuno comuni, corrispondenti a circa 92000 utenze, mediante captazioni proprie e avvalendosi di alcuni pozzi privati. Il funzionamento degli impianti primari è monitorato e regolato tramite un sistema di telecontrollo attivo 24 ore su 24. L'Acoset è attrezzata per l'intervento sul territorio nelle intere 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore sono disponibili sul sito internet www.acoset.com.

Tutti i riferimenti utili dell'Azienda e dell'ATI sono indicati nell'allegato 2

4 - LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE

L'Acoset gestisce una rete idrica la cui lunghezza è di circa 1.420 km con un'area servita di circa 730 Km² ed un totale circa di 92.000 utenze servite, eroga acqua solo per usi civili, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio esterno individuato dal Gestore.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet del Gestore <https://www.acoset.com/>.

4.1 La Rete Fognaria e La Depurazione

L'Acoset gestisce i servizi di fognatura e depurazione per 2 dei 21 comuni gestiti, Adrano e Santa Maria di Licodia.

La rete fognaria gestita si estende per 108 Km su un'area servita di 82 Km² a servizio di circa 12.200 utenze, mentre i 2 impianti di depurazione gestiti servono una popolazione di circa 12.800 persone, su un'area di 55 Km².

Il Gestore effettua interventi di manutenzione straordinaria e ordinaria, assicurando ed ottimizzando i processi adibiti al disinquinamento dei reflui.

4.2 Sistema Di Qualità

Il Gestore adotta un "Sistema di Gestione per la qualità", strutturato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed eventuali successivi aggiornamenti, relativamente a tutte le fasi – dalla progettazione alla gestione.



delle utenze – e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio; tale sistema deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

4.3 Il Laboratorio

Il Gestore attraverso i laboratori di sanità pubblica dell'Università degli studi di Catania e attraverso altri laboratori comunque accreditati da ACCREDIA secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005**, svolge attività di controllo della qualità dell'acqua effettuando il costante e frequente monitoraggio dei parametri chimici, microbiologici e organolettici.

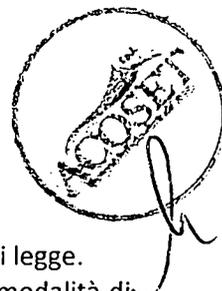
In particolare, sono garantiti i seguenti servizi di controllo delle acque:

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

Relativamente all'acqua potabile distribuita, il Gestore monitora attraverso analisi di routine (oggi dette analisi di "gruppo A") almeno i seguenti parametri:

- pH
- Conduttività $\mu\text{S}/\text{cm}$ a 20°C
- Residuo fisso a 180°C
- Durezza totale in gradi ($^\circ\text{F}$)
- Conducibilità
- Calcio
- Magnesio
- Ammonio
- Cloruri
- Solfati
- Potassio
- Sodio
- Arsenico
- Bicarbonato
- Cloro residuo
- Fluoruri
- Nitrati
- Nitriti
- Manganese
- Vanadio (*Valori caratteristici del bacino Etneo*)

Mentre attraverso analisi di verifica (oggi dette analisi di "gruppo B") monitora tutti i parametri di legge. Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.



5 – PRINCIPI GENERALI

5.1 Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

5.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

5.3 Partecipazione

L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

5.4 Efficacia ed efficienza

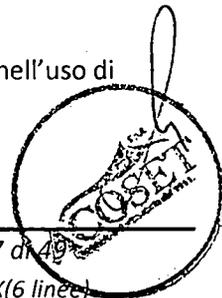
Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5.5 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o, almeno se richiesto, il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

5.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.



5.7 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

5.8 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

6 – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

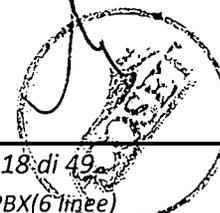
- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico),
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura)

Il Gestore pubblica annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.



I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nella Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

7 – ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità di accesso alle informazioni attraverso i seguenti servizi:

- sportelli
- call center
- corrispondenza
- sportello online
- facilitazioni particolari

7.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi ed uno sportello online per il disbrigo delle pratiche da remoto per via telematica.

7.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, 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 progettazione (preventivazione) per allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet e sulle bollette l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti regolarmente prenotati allo scadere dell'orario di apertura.

7.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, così come indicato nell'allegato 1 con ID 36 e 37, misurato in minuti, 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.



I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

7.4 Area Clienti sito e Area riservata

Il Gestore 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.

L'accesso allo sportello online consente altresì all'Utente di inoltrare 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.

7.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura, reclami su disservizi.

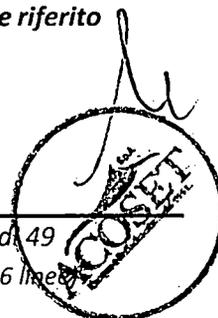
Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet*, nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

7.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

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.

Il tempo indicato nell'allegato 1 con ID 38, 39, 40 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.



7.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

7.8 Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di Utenti, il Gestore fornisce le seguenti facilitazioni:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap, per malati gravi e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
- transcodifica in Braille della presente Carta dei servizi inviata all'Utente, su richiesta; presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS); pubblicazione in inglese sul sito del Gestore del Regolamento di Utenza e della Carta dei servizi; sintesi degli stessi contenenti gli standard del servizio nelle altre lingue straniere,

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, presso gli sportelli e tramite idonei strumenti informativi, quali linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e tramite le associazioni dei consumatori, secondo quanto previsto al capitolo "Informazione e tutela".

8 – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

8.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 48 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.



8.2 Pronto Intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- *tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore): standard generale come riportato in allegato 1 con ID 41*
- *tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: standard generale come riportato in allegato 1 con ID 28*

il secondo dei suddetti standard 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 esondazione e rigurgiti

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Gestore, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

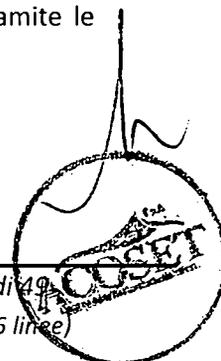
8.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima, per le utenze domestiche, pari a 50 litri/abitante*giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

8.4 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato che determini l'interruzione del servizio, il Gestore ne dà preavviso agli Utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo, *si veda l'allegato 1 ID 54*, tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- Mezzi stampa
- Sito internet
- Social Network
- Comunicazione tramite pec ai sindaci dei comuni interessati



Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

8.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 24, salvo eventi e circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative, *si veda l'allegato 1 ID 52*

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 24 ore, il Gestore attiva un sistema di fornitura alternativo per i soli usi idropotabili essenziali entro 48 ore dall'inizio della sospensione del servizio, *si veda l'allegato 1 ID 53*.

8.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa.

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da adottare.

Tali misure possono comprendere:

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

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

9 - AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra Utente e il Gestore.

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

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

"Obblighi di registrazione".

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta. ***I tempi massimi garantiti dal Gestore sono riportati in allegato 1 con ID 42***

Il tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto. ***I tempi massimi garantiti dal Gestore sono riportati in allegato 1 con ID 43***

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione dal Gestore all'utente. ***I tempi massimi garantiti dal Gestore sono riportati in allegato 1 con ID 44***

9.1 Tempo di Progettazione (Preventivazione) per l'esecuzione di allacci idrici

Il tempo di progettazione è il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di presentazione della richiesta di utenza, completa di tutta la documentazione necessaria, da parte del Cliente ed il momento in cui il progetto è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Qualora la richiesta di utenza presenti carenze documentali, l'Acoset richiederà l'integrazione della documentazione ed il tempo di progettazione decorrerà a partire dalla data dell'avvenuta integrazione della documentazione stessa.

I tempi di progettazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di progettazione sono riportati in allegato 1 con ID 1 senza sopralluogo e ID 3 con sopralluogo.

I tempi indicati non si applicano qualora, per l'erogazione del servizio, siano necessari potenziamenti o estensioni di rete o lavori complessi, quali piani di lottizzazione e/o cantieri con più unità abitative. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la progettazione.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale.



9.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

L'esecuzione dei lavori per consentire l'allaccio idrico viene demandata dall'Azienda all'utente, a meno di eccezioni legate alle difficoltà dell'utente a farsi rilasciare i permessi per eseguire i lavori dalla città metropolitana. Per quanto sopra evidenziato su quest'ultima attività non vengono forniti tempi.

9.3 Tempo per l'attivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

Dato che l'Azienda demanda all'utente i lavori di allaccio idrico, per il calcolo del tempo di attivazione non si considera la data di stipula del contratto, ma questo è invece calcolato come, tempo misurato in giorni lavorativi, tra la data di collaudo positivo effettuato dopo la comunicazione della fine lavori da parte del Cliente e la data di effettiva attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore, da parte del Gestore.

Il tempo di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

I tempi standard sono riportati in allegato 1 con ID 9 Attivazione fornitura, ID 10 subentro senza modifica portata contatore e ID 11 subentro con modifica portata contatore.

Qualora il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori da parte dell'utente.

9.4 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura (completa dei documenti e di eventuali pagamenti richiesti) e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1 con ID 14.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto già residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza prima della data del decesso. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto in favore del quale verrà eseguita la voltura:



- 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. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard
- b. procedere alla riassegnazione o sostituzione del contatore se questo risulti illeggibile o esista morosità pregressa non attribuibile al nuovo utente inaccessibile e l'utente risulti non essere responsabilità degli eventuali consumi pregressi
- c. inviare, nel caso di voltura a pagamento, al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi allo stesso attribuibili e determinati sulla base di possesso dell'immobile e della lettura che l'utente produrrà a mezzo foto in fase di voltura, o in mancanza attraverso operatore del gestore (a cui il contatore sia reso accessibile in caso di inaccessibilità). Nel caso di illeggibilità la rilevazione della lettura verrà effettuata in sede presso l'ufficio deposto in contraddittorio con l'utente.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, del deposito cauzionale, e di preesistenti morosità potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

9.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nel ritiro del contatore al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

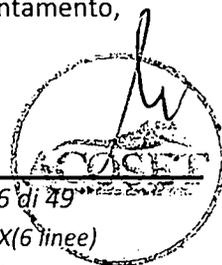
Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1 con ID 13.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

9.6 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.



Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- Le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del progetto di allacciamento idrico;
- le prestazioni di attivazione, disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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.

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è riportato in allegato 1 con ID 20.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore 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. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è quella riportata nell'allegato 1 con ID 19

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità riportata in allegato 1 con ID 21.



9.7 Verifica tecnica dei misuratori

L'Utente può chiedere per iscritto al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui misuratori. Il tempo per l'effettuazione della verifica è quello intercorrente fra il giorno successivo alla data di ricezione della richiesta di verifica del contatore e la data di comunicazione al Cliente dell'esito della verifica. La comunicazione dell'esito della verifica avviene tramite invio di una lettera. Lo stesso si può differenziare nel caso in cui la verifica richieda una verifica in laboratorio.

Il Gestore garantisce tali tempi massimi di intervento entro i termini riportati in allegato 1 con ID 22, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Se la verifica viene effettuata presso un laboratorio metrico autorizzato, contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

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 Gestore garantisce tali tempi massimi di intervento entro i termini riportati in allegato 1 con ID 25,***

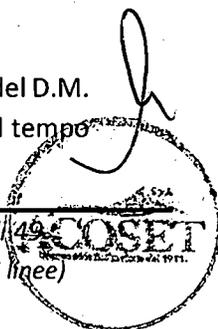
A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore comunica per iscritto all'Utente l'esito di tale verifica entro ***i termini temporali differenziati per tipologia di verifica sono riportati in allegato 1 con ID 23 verifica in Loco e ID 24 verifica in laboratorio.***

Qualora il misuratore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art.11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr "REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI MISURA NELL'AMBITO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO A LIVELLO NAZIONALE (TIMSII)", ed alle successive delibere di integrazione o modifica. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno utilizzati per emettere una nuova fattura.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto la correzione verrà applicata a partire dalla prima fattura emessa antecedentemente alla data di presentazione della contestazione e fino alla data di chiusura della contestazione stessa, e comunque non superiore a due anni.

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. Nei casi 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, 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.

9.8 Verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale secondo i termini riportati in allegato 1 con ID 26 verifica e ID 27 comunicazione esito.

10 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

10.1 Descrizione della Bolletta

La bolletta è conforme alle disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità preposte. Più in generale la bolletta, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell'Utente, fornisce informazioni circa: l'indirizzo di fornitura e, se diverso, l'indirizzo di recapito; i dati identificativi della fornitura; la tipologia di utenza; la tariffa applicata; l'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche; la matricola e la tipologia di misuratore installato.

Nella bolletta è riportato altresì il periodo cui riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento; è indicato se di conguaglio, basata su consumi stimati o mista. Sono riportate le letture rilevate e/o le eventuali autoletture e/o le letture stimate e la relativa data; i consumi effettivi e/o i consumi stimati; i consumi fatturati per il periodo di riferimento e le modalità per comunicare l'autolettura.

In ogni bolletta deve essere inoltre posto in evidenza il consumo annuo dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili. Devono essere riportate le modalità di pagamento e la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti; le informazioni relative alle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale; le informazioni circa la rateizzazione del pagamento e l'eventuale deposito cauzionale.

Nella bolletta è riportato il recapito telefonico per la segnalazione di guasti e per il pronto intervento (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") e il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni. Sono altresì indicate le modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie adottate dal Gestore. Nella bolletta trovano spazio eventuali comunicazioni dell'Ente di Governo d'Ambito e dell'ARERA e l'indicazione comparativa dei consumi in forma grafica oltre alle informazioni sulla tariffa applicata.



La bolletta riporta, in prima pagina, un quadro di sintesi con tutte le principali informazioni. Sono riportate inoltre le modalità su come l'Utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore e alla composizione analitica dell'acqua distribuita; alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

10.2 Contenuti della Bolletta

Informazioni relative all'Utente finale e alla fornitura

Nella bolletta sono riportate, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, le informazioni relative:

- a) al nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
- b) all'indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
- c) ai dati identificativi della fornitura (numero contratto dell'Utente finale);
- d) alla tipologia di utenza;
- e) alla tipologia di tariffa applicata;
- f) all'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
- g) alla matricola e alla tipologia di misuratore installato.

Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi

La bolletta evidenzia:

- a) il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
- b) l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
- c) se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- d) le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
- e) i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
- f) i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- g) le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura.

Nelle bollette di conguaglio viene posto in evidenza:

- a) il periodo cui si riferisce il conguaglio;
- b) i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.

In ogni bolletta deve essere posto in evidenza il consumo annuo dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili.

Informazioni relative ai pagamenti, alla morosità e al deposito cauzionale

La bolletta riporta:

- a) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'Utente finale;
- b) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall'Utente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;



- c) il tasso di interesse di mora che il Gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura.

La bolletta informa l'Utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale in conformità alla normativa vigente.

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità e vengono fornite indicazioni all'Utente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.

La bolletta indica il deposito cauzionale eventualmente versato dall'Utente finale.

Servizio guasti, informazioni e reclami

- a) La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti.
- b) La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

Comunicazioni dell'Autorità

I gestori adottano misure affinché, su richiesta dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, sia possibile l'inserimento in bolletta di comunicazioni destinate agli Utenti finali, della lunghezza massima di 400 caratteri.

Il testo di tali comunicazioni viene reso noto ai gestori tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato in tutte le bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati.

I gestori provvedono ad inserire nella prima pagina della bolletta un rinvio alla comunicazione, il cui testo può essere riportato nelle pagine successive.

Indicazione comparativa dei consumi

Al fine di promuovere l'uso efficiente delle risorse e la tutela dell'ambiente, il Gestore riporta in bolletta una indicazione, in forma grafica, che consenta all'Utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con riferimento almeno agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

Informazioni sulla tariffa applicata

La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'Utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva.

Quadro di sintesi

La bolletta riporta, in prima pagina, un Quadro di sintesi conforme nel linguaggio e nelle informazioni alla Deliberaz. 586/12. I gestori utilizzano un carattere di stampa facilmente leggibile con modalità grafiche liberamente determinate dagli stessi.

Il Quadro sintetico riporta:



- a) le informazioni relative all'Utente finale e alla fornitura;
- b) le informazioni relative al periodo di riferimento della fatturazione, alle letture e ai consumi;
- c) le informazioni relative al servizio guasti e recapiti per chiedere informazioni e presentare reclami;
- d) il totale dovuto per la quota fissa;
- e) il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
- f) il totale dovuto per il servizio di depurazione;
- g) il totale dovuto per il servizio di fognatura;
- h) il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
- i) l'eventuale bonus sociale;
- j) in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;
- k) gli eventuali addebiti/accrediti diversi da quelli derivanti dall'applicazione della tariffa del SII;
- l) l'IVA;
- m) l'importo totale della bolletta;
- n) lo stato di pagamento delle precedenti bollette;

Nel Quadro di sintesi viene indicato se l'Utente finale:

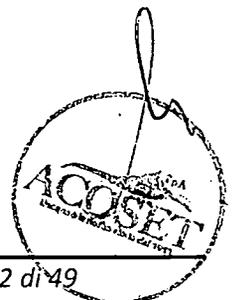
- a) è servito da un impianto di depurazione attivo;
- b) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale sia in corso attività di progettazione, realizzazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009;
- c) non è servito perché l'impianto di depurazione risulta temporaneamente inattivo o è stato temporaneamente inattivo;
- d) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale non è in corso alcuna attività di progettazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009.

Nel quadro di sintesi viene altresì inserito un apposito rimando alle informazioni di cui all'articolo 8 del d.m. 30 settembre 2009, fornite dal Gestore secondo le modalità e la periodicità ivi stabilite. Il Gestore può riportare nel Quadro di sintesi ulteriori informazioni, purché le informazioni obbligatorie rimangano facilmente leggibili.

Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali

Il Gestore indica in bolletta le modalità con cui l'Utente finale può ottenere le informazioni relative:

- a) ai livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- b) alla composizione analitica dell'acqua distribuita;
- c) alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- d) alle procedure di reclamo.



10.3 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII, Delibera 218/2016/R/idr), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

- 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.

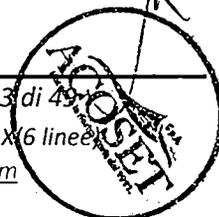
Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

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

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di 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;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

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. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato



palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

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

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:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc

Si veda l'allegato 1 con ID 30

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 10.7.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta elettronica se disponibile oppure tramite nota sulla fattura, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

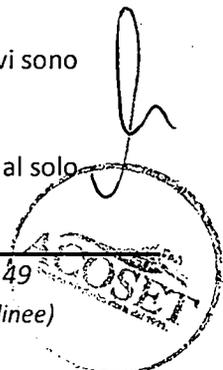
10.4 Applicazione della tariffa

L'ATI Catania predispose la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.



La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore o a stime di questo.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

10.5 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato il consumo fatturato per ciascun servizio. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Nell'allegato 1 con ID 29 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

Il termine, invece, per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

10.6 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

10.7 Modalità e strumenti di pagamento

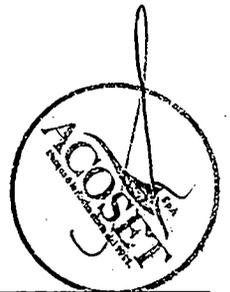
Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa; il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti.



Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento viene segnalata tale possibilità con evidenza e qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., vengono fornite almeno le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali.

Per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i..

10.8 Interessi di mora

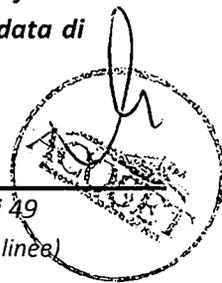
Agli Utenti che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora legali rispetto alla scadenza.

10.9 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi può avvenire d'ufficio, o mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, con ID 34 tempo risposta a richieste scritte di rettifica e ID 35 tempo di rettifica inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.



Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

10.10 Deposito cauzionale

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli Utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal Gestore stesso. Tale esenzione si applica agli Utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di erogazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

10.11 Fondo di Garanzia Perdite occulte

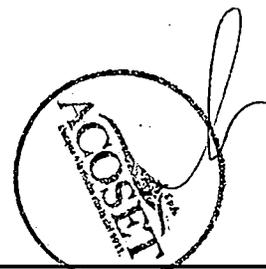
Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Il Gestore prevede un Fondo di garanzia per le perdite occulte a cui decidono di partecipare gli utenti al momento della sottoscrizione del contratto o successivamente, questo Fondo è alimentato dagli utenti che vi partecipano e che versano nelle fatture una quota differente in base alla tipologia di utenza. Le modalità di funzionamento del fondo e la quota di partecipazione sono contenute all'interno del Regolamento del Fondo stesso, presente sul sito internet del Gestore e liberamente scaricabile.

10.12 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr "TESTO INTEGRATO DELLE MODALITÀ APPLICATIVE DEL BONUS SOCIALE IDRICO PER LA FORNITURA DI ACQUA AGLI UTENTI DOMESTICI ECONOMICAMENTE DISAGIATI (TIBSI)" l'Autorità e successive delibere di integrazione o modifica, ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitante/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura se l'utenza ne è servita;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione se l'utenza ne è servita.



11 - REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ

11.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., in merito al *"Sollecito bonario di pagamento"* e alla *"Procedura per la costituzione in mora"*.

Le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, dovranno essere trasmesse dal Gestore, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, trascorsi almeno i tempi indicati nella delibera 311/2019/R/idr.

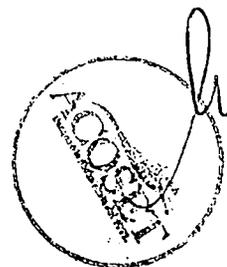
11.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la *"Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile"* e la *"Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile"* indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICS

Si veda l'Allegato 1 nel caso il gestore non rispettivi quanto disposto dalle Direttive sopra elencate con ID 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51



11.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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.

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

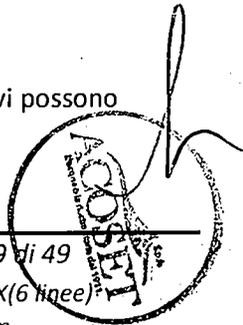
11.4 Riattivazione in presenza di morosità

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 al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

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

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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



Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è riportato in allegato 1 con ID 12.

12 - INFORMAZIONE E TUTELA

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

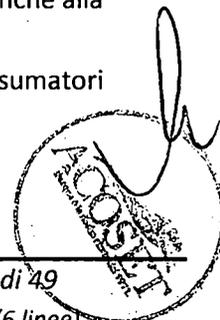
In particolare, la presente Carta, completa di tutti gli allegati, ed i Regolamenti del Servizio Idrico Integrato sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito internet del Gestore e dell'EGA. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito internet sia comunicate tramite avviso in fattura.

12.1 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, 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, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, 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
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;



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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

12.4 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti entro i termini riportati in allegato 1 con ID 32 dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste all'art. 5.10 della presente Carta.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, 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.

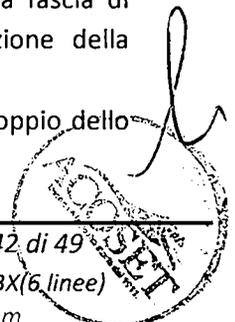
Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata anche gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. 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.

12.5 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, è prevista la corresponsione all'Utente finale di un indennizzo automatico base.

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

- a. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico di base;



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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

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

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

12.6 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente e Gestore.

Il Gestore attiva almeno una delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, privilegiando forme di conciliazione paritetiche predisposte dagli Enti locali o dall'Ente di Governo dell'ambito con le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori.

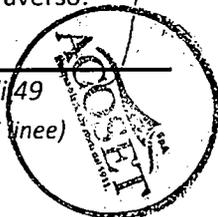
Tali procedure vengono adeguatamente pubblicizzate tramite la Carta del Servizio, nonché attraverso vari canali informativi di cui il Gestore dispone (sito internet, bollette, ecc..).

Nel caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ottenute in relazione ad un reclamo, sono a disposizione dell'Utente altre modalità risolutive indicate in bolletta ed esposte in modo chiaro ed esauriente nel sito web del Gestore, di seguito elencate:

richiesta in forma scritta al Gestore di un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo.

Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 15 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente entro i successivi 20 giorni;

rivolgersi all'ufficio preposto alla Tutela degli Utenti istituito presso l'Ente di Governo dell'Ambito, attraverso:



il servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'EGA riceve l'istanza sulla sua casella di posta elettronica e provvede a risconrarla dopo i necessari approfondimenti;

in orario di ricevimento degli Utenti, durante il quale gli stessi possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'EGA;

richiesta per la soluzione, in via non giudiziale, di attivazione della procedura di conciliazione prevista dall'EGA (presso sportelli, commissione o altro organo di arbitrato previsto dalla stessa EGA e ARERA) e disciplinata da apposito Regolamento disponibile presso gli sportelli e scaricabile dal sito web aziendale;

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'EGA ed è comunque facoltà dell'Utente percorrere ogni altra via giudiziale o stragiudiziale.

Semestralmente il Gestore è tenuto a riferire all'Ente di Governo d'Ambito circa il numero e il tipo di reclami ricevuti e il seguito a essi dato. Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

12.7 Tutela EGA

Gli Utenti, nel caso di mancata risposta e/o esito insoddisfacente della stessa a seguito della segnalazione o del reclamo presentato al Gestore, o nel caso in cui rilevino inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore, possono rivolgersi all'ufficio preposto alla Tutela degli Utenti istituito presso l'Ente di Governo dell'Ambito. Tale possibilità viene adeguatamente pubblicizzata dal Gestore, in particolare viene indicata nelle risposte ai reclami, insieme ai recapiti cui riferirsi, *vedi Allegato 2*

Per l'attività di tutela dell'Utente l'Ente di Governo dell'Ambito garantisce:

- un servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'EGA riceve l'istanza sulla sua casella di posta elettronica e provvede a risconrarla dopo i necessari approfondimenti;
- un orario di ricevimento degli Utenti, durante il quale gli stessi possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'EGA.

L'EGA pubblica sul proprio sito sulla home page la presente Carta.

12.8 Diritto di accesso agli atti

Viene assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al S.I.I., in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Gestore impiega al massimo 30 giorni lavorativi per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte dello stesso possono essere denunciati dall'Utente all'Ente di Governo d'Ambito nei successivi 30 giorni lavorativi.

12.9 Obblighi di Registrazione

Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché



l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

Il registro deve riportare i dati di qualità relativi all' ATI Catania nel quale il Gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi dei servizi telefonici privi dotati di albero fonico che devono essere registrati e comunicati all'Autorità in modo aggregati in cui il Gestore eroga il servizio.

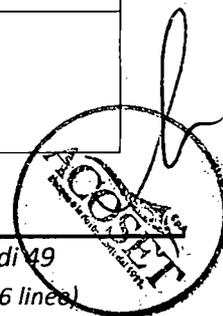
12.10 Obblighi di comunicazione

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a predisporre e a trasmettere all'ARERA un resoconto che contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta del Servizio, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Nel resoconto sono anche riportati il numero e l'entità dei rimborsi effettuati nell'anno di riferimento.

Tale resoconto è reso disponibile agli Utenti che ne fanno richiesta.

ALLEGATO 1: TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

ID	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
45	Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
46	Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
47	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
48	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
49	Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €



50	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
51	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
52	S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h 30€ 48h<S1≤72 h 60€ S1> 72 h 90€
53	S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	48 ore	48h<S2≤96 h 30€ 96h<S2≤144 h 60€ S2> 144 h 90€
54	S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h 30€ 16h≤S3<24 h 60€ S3< 16 h 90€
3	Tempo di progettazione (preventivazione) per allaccio idrico con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €
1	Tempo di progettazione (preventivazione) per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
9	Tempo per l'attivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
10	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	5 gg lavorativi	30 €
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg lavorativi	30 €
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	2 gg feriali	30 €
13	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente (*)	7 gg lavorativi	30 €
14	Tempo di esecuzione della voltura (*)	5 gg lavorativi	30 €
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	3 ore	30 €
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	10 gg lavorativi	30 €
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	10 gg lavorativi	30 €
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	30 gg lavorativi	30 €

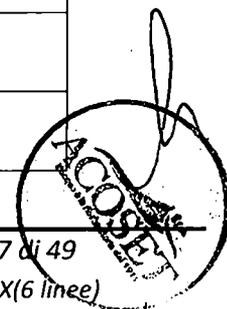
26	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	10 gg lavorativi	30 €
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	10 gg lavorativi	30 €
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	10 gg lavorativi	30 €
29	Tempo per l'emissione della fattura (*)	45 gg solari	30 €
30	Periodicità minima di fatturazione (*)	2 fatture/anno se consumi ≤ 100mc 3 fatture/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4 fatture/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6 fatture/anno se consumi > 3000 mc	30 €
32	Tempo per la risposta a reclami scritti (*)	30 gg lavorativi	30 €
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	30 gg lavorativi	30 €
35	Tempo di rettifica di fatturazione (*)	60 gg lavorativi	30 €
42	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (*)	5 gg lavorativi	30 €
43	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (*)	5 gg lavorativi	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

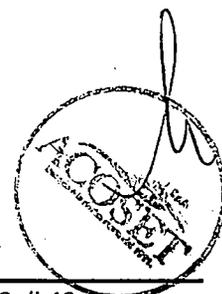
(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr

(***) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.

ID	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	STANDARD APPLICATO
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg per almeno 90%
21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore per almeno 95%



28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore per almeno 90%
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg per almeno 95%
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti per almeno 95%
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS >= 90%
39	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi
40	Livello del servizio telefonico (LS)	LS >= 80%
41	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 90%
44	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 gg per almeno 90 %



ALLEGATO 2: INDIRIZZI UTILI

Acoset spa	
Indirizzo	Viale Mario Rapisardi n. 164, 95123 Catania
Sito web	www.acoset.com
Servizio Clienti	<p>800.910.148 (da Rete Fissa)</p> <p>095.169 572 11 (da Rete mobile)</p> <p>Disponibile Lun-Ven 8.30-17.30 - Sab 8.30-12.30</p>
Pronto Intervento Acqua	<p>800.180.645</p> <p>(Gratuito e attivo 24 ore su 24)</p>

Assemblea Territoriale Idrica Catania (ATI)	
Indirizzo	<p>Sede Legale Via Nuovaluce 67/A Tremestieri Etneo (CT)</p> <p>Sede Operativa via Minoriti 5, Catania</p>
Sito web	https://www.aticatania.it/

