



AUTORITÀ D'AMBITO n°1

Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese



ACQUA
NOVARA, VCO
S.p.A.

idra blu

Carta del Servizio Idrico Integrato

dell'Ambito Territoriale Ottimale del Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese

Aggiornamento maggio 2018



1	Premessa	4
1.1	<i>Finalità della carta del Servizio Idrico Integrato.....</i>	<i>4</i>
1.1.1	<i>Pianificazione dei livelli minimi di qualità.....</i>	<i>4</i>
1.2	<i>Controllo dei livelli di qualità erogata e percepita</i>	<i>4</i>
1.3	<i>Il ruolo dell'Autorità d'Ambito.....</i>	<i>5</i>
2	Principi fondamentali.....	6
2.1	<i>Eguaglianza e imparzialità del trattamento.....</i>	<i>6</i>
2.2	<i>Continuità e regolarità del servizio.....</i>	<i>6</i>
2.3	<i>Partecipazione</i>	<i>6</i>
2.4	<i>Cortesia.....</i>	<i>6</i>
2.5	<i>Efficacia ed efficienza del servizio</i>	<i>7</i>
2.6	<i>Chiarezza e comprensibilità.....</i>	<i>7</i>
2.7	<i>Condizioni principali di fornitura</i>	<i>7</i>
3	Standard di qualità.....	8
3.1	<i>Qualità dell'acqua distribuita</i>	<i>8</i>
3.2	<i>Qualità dell'acqua scaricata</i>	<i>9</i>
3.3	<i>Informazioni in merito alla qualità delle acque distribuite e scaricate</i>	<i>9</i>
3.4	<i>Continuità del servizio</i>	<i>9</i>
3.4.1	<i>Dotazione minima acquedottistica.....</i>	<i>9</i>
3.4.2	<i>Controllo e manutenzione degli impianti</i>	<i>10</i>
3.4.3	<i>Interventi programmati.....</i>	<i>10</i>
3.4.4	<i>Segnalazioni di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura.....</i>	<i>10</i>
3.4.5	<i>Emergenza idrica e servizio sostitutivo di emergenza.....</i>	<i>10</i>
3.5	<i>Attivazione e disattivazione della fornitura acquedottistica.....</i>	<i>11</i>
3.5.1	<i>Rilascio di preventivi.....</i>	<i>11</i>
3.5.2	<i>Esecuzione dell'allacciamento.....</i>	<i>11</i>
3.5.3	<i>Rispetto degli appuntamenti concordati.....</i>	<i>11</i>
3.5.4	<i>Attivazione e riattivazione per subentro della fornitura</i>	<i>12</i>
3.5.5	<i>Cessazione della fornitura</i>	<i>12</i>
3.6	<i>Attivazione del servizio di fognatura</i>	<i>12</i>
3.6.1	<i>Rilascio di preventivi e autorizzazioni all'allacciamento</i>	<i>12</i>



3.6.2	Allaccio alla pubblica fognatura.....	12
3.6.3	Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.....	12
3.7	Modalità di fatturazione e pagamento	13
3.7.1	Lettura del contatore.....	13
3.7.2	Sistema fatturazione	13
3.7.3	Modalità e tempi di pagamento.....	14
3.7.4	Rettifiche di fatturazione.....	14
3.7.5	Morosità	14
3.7.6	Verifica del contatore	15
3.7.7	Verifica del livello di pressione	15
4	Assistenza ed informazione.....	16
4.1	Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza finale	16
4.1.1	Svolgimento delle pratiche	16
4.1.2	Rapporto con l'Utente	16
4.1.3	Le richieste di informazioni.....	16
4.1.4	Apertura al pubblico degli sportelli	16
4.1.5	Attesa agli sportelli.....	16
4.1.6	Servizio telefonico di assistenza, pronto intervento e Portale internet.....	17
4.2	Facilitazioni per Utenti particolari.....	17
4.3	Comunicazione con gli Utenti	17
5	La tutela degli utenti (procedure di reclamo e indennizzo)	19
5.1	Le segnalazioni dei reclami.....	19
5.2	Risposta ai reclami	19
5.3	Rimborsi.....	19
6	Standard specifici e generali.....	21
7	Glossario.....	27
	SCHEDA GESTORE COMPETENTE PER TERRITORIO	32



1 Premessa

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas e il Sistema idrico (*Delibera 655/15/R/idr: "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII), Delibera 218/16/R/Idr "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale", 586/12/R/Idr "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato"*) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio idrico integrato. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

Il gestore basa il suo rapporto con gli utenti sui seguenti principi generali.

1.1 Finalità della carta del Servizio Idrico Integrato

I principi e gli standard di servizio individuati nel presente documento costituiscono gli impegni che il Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale del Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese assume nei confronti di tutti gli Utenti finali.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nel presente documento si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

Le disposizioni attinenti la qualità dei servizi telefonici, come introdotte dalla delibera 655/15 sopra richiamata, si applicano a partire dal 1° gennaio 2017.

1.1.1 Pianificazione dei livelli minimi di qualità

La Carta dei Servizi definisce standard di prestazione dei servizi erogati, che si suddividono in:

- standard generali, ossia obiettivi di qualità riferibili al complesso delle operazioni rese dai Gestori;
- standard specifici, riferiti a ciascuna delle singole prestazioni rese all'Utente, il quale può verificarne il rispetto in modo immediato e diretto.

Il mancato rispetto di uno o più standard specifici di qualità determina l'obbligo da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato di corrispondere all'Utente un indennizzo automatico di cui al successivo punto 6.3.

Il grado di rispetto degli standard generali costituisce invece parametro di valutazione per l'applicazione di incentivi o penali in capo al Gestore nell'ambito del processo di revisione periodica della tariffa del Servizio Idrico Integrato da parte dell'Autorità d'Ambito.

1.2 Controllo dei livelli di qualità erogata e percepita

Il monitoraggio e la verifica del rispetto degli impegni assunti dal Gestore nei confronti dell'Utente con la presente carta sono svolti periodicamente dall'Autorità d'Ambito.



Entro il 31 marzo di ciascun anno, il Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'ATO 1 è tenuto a predisporre una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, in termini di attuazione della Carta del Servizio.

Inoltre, al fine di verificare la rispondenza degli standard di servizio individuati dalla presente Carta dei Servizi alle aspettative dei cittadini, l'Autorità d'Ambito svolge periodiche indagini di soddisfazione degli Utenti del servizio idrico integrato.

I risultati di tali indagini sono resi pubblici con le modalità individuate alla sezione 5.1.8 ed utilizzati dall'Autorità d'Ambito e dal Gestore del Servizio Idrico Integrato per migliorare progressivamente la presente Carta del Servizio e tutti gli aspetti che influiscono sulla soddisfazione degli Utenti.

1.3 Il ruolo dell'Autorità d'Ambito

L'Autorità d'Ambito, oltre a predisporre la presente Carta dei Servizi ed a monitorarne il grado di rispetto, svolge il ruolo di eventuale conciliatore tra d'Utente ed il Gestore.

Qualora l'Utente non si ritenga soddisfatto delle modalità di gestione della propria pratica di reclamo da parte del Gestore o comunque in caso di controversie non risolte nel termine previsto dalla presente Carta del Servizio Idrico Integrato, negli ulteriori 60 giorni di calendario sia l'Utente sia il Gestore possono attivarsi al fine di una conciliazione davanti all'Autorità d'Ambito.



2 Principi fondamentali

2.1 Eguaglianza e imparzialità del trattamento

Il rapporto tra l'Autorità d'Ambito, gli Utenti e il Gestore è stabilito attraverso regole che sono uguali per tutti e senza discriminazioni in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle condizioni personali o alle opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di Servizio, a parità di condizioni, a tutti gli Utenti, qualunque sia la loro ubicazione all'interno del proprio bacino di utenza.

Il Gestore si impegna inoltre a garantire una adeguata ed effettiva fruizione del Servizio, sia nelle operazioni di sportello, sia nei rapporti indiretti, da parte degli Utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, assumendo le misure necessarie e più opportune.

Inoltre, il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Utenti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

2.2 Continuità e regolarità del servizio

Il Gestore si impegna ad erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il Gestore si impegna, inoltre, ad attivare Servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

2.3 Partecipazione

Il Gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'Utenza e le condizioni di erogazione del Servizio.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90 e ss.mm.ii.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodiche indagini di soddisfazione svolte su campioni rappresentativi dell'intera utenza.

Si impegna, inoltre, ad intrattenere rapporti continui e di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

2.4 Cortesia

Deve essere garantito, attraverso l'adozione delle misure necessarie, che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.



2.5 Efficacia ed efficienza del servizio

Il Gestore si impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti.

2.6 Chiarezza e comprensibilità

Il personale aziendale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'Utente una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali, nel fornire informazioni corrette e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore ed Utente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

2.7 Condizioni principali di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del Servizio.

Per quanto attiene le attività di Servizio che coinvolgono l'Utenza, il Gestore si deve dotare di specifico Regolamento per la fornitura del Servizio, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Utenti sotto il profilo sia della somministrazione di acqua potabile sia della raccolta e del trattamento delle acque reflue.



3 Standard di qualità

Il Gestore deve assicurare alle Utenze i livelli minimi di Servizio, stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4 comma 1 lettera g della Legge n. 36/94.

3.1 Qualità dell'acqua distribuita

Il Gestore si impegna ad erogare al punto di consegna, con continuità e senza alcuna deroga, acque microbiologicamente pure con le caratteristiche delineate dal Decreto Legislativo 31/2001 e s.m.i..

Al fine di garantire la distribuzione di acqua rispondente agli standard di qualità individuati nel sopraccitato decreto, il Gestore effettua periodici controlli analitici.

La tipologia e la frequenza dei controlli su ogni specifico punto viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete, nonché in base agli adempimenti richiesti dalla normativa vigente in materia di acqua destinata al consumo umano.

Punti, frequenze, tipologie di controllo e risultati sono periodicamente comunicati agli Utenti.

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.

Le informazioni riguardano almeno i parametri di seguito riportati, aggiornati almeno con cadenza semestrale, con l'indicazione:

- a) dei componenti caratteristici espressi in ioni;
- b) del periodo di riferimento delle analisi effettuate;
- c) dell'unità di misura utilizzata;
- d) dei valori medi di parametro rilevati;
- e) dei valori di riferimento fissati dalla legge.

Parametri:

PH	Ammonio	Bicarbonato
Residuo fisso 180°	Cloruri	Cloro residuo
Durezza	Solfati	Fluoruri
Conducibilità	Potassio	Nitrati
Calcio	Sodio	Nitriti
Magnesio	Arsenico	Manganese

Presso lo sportello del Gestore deve essere disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita.



3.2 Qualità dell'acqua scaricata

Il Gestore si impegna a scaricare nei corpi idrici recettori, con continuità e senza alcuna deroga, acque depurate con caratteristiche definite dal Decreto Legislativo 152/06 e s.m.i e dalla Legge Regione Piemonte 13/90.

Al fine di garantire il rilascio di acqua rispondente agli standard di qualità individuati dalla normativa, il Gestore effettua periodici controlli analitici sugli scarichi.

La tipologia e la frequenza dei controlli su ogni specifico punto viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni ed alle caratteristiche del bacino d'utenza, agli impianti di trattamento nonché alle prescrizioni autorizzative rilasciate dagli Enti di competenza.

3.3 Informazioni in merito alla qualità delle acque distribuite e scaricate

I risultati delle analisi condotte sulle acque distribuite sono resi disponibili al pubblico in formato utile a permetterne il confronto con gli standard di legge e con altri valori di riferimento per il settore (ad esempio la qualità dell'acqua minerale disponibile sul mercato).

Tali dati sono pubblicati:

- sul sito internet dell'Autorità d'Ambito
- sul sito internet e presso ogni sportello del Gestore
- con la bolletta almeno una volta all'anno

3.4 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare a meno di interruzioni causate da eventi di forza maggiore, guasti inevitabili o manutenzioni programmate necessarie per il continuo ed efficace funzionamento degli impianti.

3.4.1 Dotazione minima acquedottistica

Il Gestore si impegna a mantenere costantemente in tutte le utenze domestiche del servizio acquedotto le seguenti dotazioni:

1. Disponibilità giornaliera di acqua: dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente finale nelle 24 ore.
2. Portata minima erogata: portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa;
3. Pressione minima di esercizio: pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm², corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Eventuali deroghe ai sopraindicati valori sono ammessi solo in casi particolari e comunque dichiarati dal Gestore nel contratto di fornitura. In particolare il contratto dovrà specificare la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare; per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell'Utente.

4. Pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.



Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi indicati ai precedenti punti 1 e 2 sono specificati nel relativo contratto di utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi definiti ai punti 3 e 4.

3.4.2 Controllo e manutenzione degli impianti

Al fine di garantire la continuità, nonché la qualità dell'acqua distribuita e di quella scaricata, il Gestore esegue controlli periodici su tutti gli impianti svolti in base ad un programma prestabilito in funzione della tipologia e dell'età dell'impianto e del bacino d'utenza servito.

3.4.3 Interventi programmati

Nei casi in cui l'esecuzione degli interventi di controllo e manutenzione programmata degli impianti renda necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti sono avvisati con preavviso minimo di 48 ore del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva della sospensione.

L'interruzione sarà preceduta con almeno 2 giorni di anticipo da avvisi che, in relazione al numero di utenze interessate, possono essere diffusi a mezzo stampa, e/o emittenti radio locali e/o comunicazioni all'Amministrazione Comunale di competenza e/o eventuale affissione di cartelli all'ingresso degli edifici interessati.

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:

- interventi sulla rete = (08) ore
- interventi sul contatore = (04) ore

3.4.4 Segnalazioni di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura

Il Gestore garantisce la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e nella "Scheda informativa" allegata e predisposta da ogni Gestore.

In caso di situazioni di grave pericolo per incolumità o igiene pubblica, nonché nei casi, quali guasti, rotture o occlusioni delle reti di acquedotto e fognatura o delle derivazioni agli edifici sino al punto di rilascio del servizio, il Gestore si impegna ad arrivare sul luogo dell'intervento tempestivamente e comunque entro **3 ore** dalla prima segnalazione.

Il Gestore deve assicurare la riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN ed entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore.

In caso di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti il Gestore si impegna ad arrivare sul luogo dell'intervento entro **3 ore** dalla prima segnalazione. L'utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. In caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti interni, di esclusiva competenza dell'utente, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento secondo il prezziario vigente.

3.4.5 Emergenza idrica e servizio sostitutivo di emergenza

Al verificarsi di una situazione di emergenza, il Gestore attuerà le procedure di gestione emergenze in accordo con le Autorità competenti e l'Azienda Sanitaria Locale.



Qualora, a causa di eventi di forza maggiore oppure guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti, i tempi di sospensione del servizio dovessero essere prolungati oltre le 48 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

3.5 Attivazione e disattivazione della fornitura acquedottistica

3.5.1 Rilascio di preventivi

In occasione della richiesta di un nuovo allacciamento di tipo domestico, viene rilasciato un preventivo entro 10 giorni dalla data di richiesta da parte dell'utente se non vi è necessità di un sopralluogo da parte del Gestore, ed entro 20 giorni con sopralluogo (tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente).

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze previste, all'utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

3.5.2 Esecuzione dell'allacciamento

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete o per modifiche ad impianti esistenti, il Gestore deve eseguire i lavori richiesti dagli utenti nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard di seguito riportati.

I tempi garantiti per l'esecuzione dei lavori non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

- Tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Provincia, Ferrovie, ecc.);
- Tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
- Ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Se l'utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi concordati. Il Gestore deve comunque essere orientato a personalizzare il Servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

A seguito dell'accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, il Gestore garantisce l'esecuzione dell'allaccio idrico entro **15 giorni** lavorativi per lavori semplici. Nel caso di lavori complessi, il tempo massimo di esecuzione è inferiore o uguale a **30** giorni lavorativi.

Qualora per cause di forza maggiore (incluse le condizioni di gelo o pioggia che rendano impossibili i lavori di scavo) o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

3.5.3 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore s'impegna a concordare con l'utente finale l'appuntamento per una data che non supera i **7 giorni** (10 giorni per verifica contatore) lavorativi dalla richiesta dell'utente.

In questo caso l'utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata (**3 ore**) con il gestore medesimo.



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

Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

3.5.4 Attivazione e riattivazione per subentro della fornitura

Il Gestore s'impegna a garantire l'attivazione della fornitura del servizio con un tempo standard massimo di **5 giorni** lavorativi dalla data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento.

Qualora l'utente finale proceda ad una riattivazione ovvero ad un subentro che non comporti la modifica della portata del contatore è associato un tempo massimo di **5 giorni** lavorativi; **10 giorni** in caso di modifica della portata del misuratore.

3.5.5 Cessazione della fornitura

Quando l'Utente richiede la cessazione del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, il Gestore deve provvedere alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto nel tempo massimo standard di **7 giorni** lavorativi, dal momento in cui l'utente presenta la richiesta, completa dei dati necessari, al momento in cui il Servizio viene effettivamente interrotto.

3.6 Attivazione del servizio di fognatura

3.6.1 Rilascio di preventivi e autorizzazioni all'allacciamento

In occasione della richiesta di un nuovo allacciamento, nell'eventualità di dover provvedere alla realizzazione dello stesso, il Gestore s'impegna a rilasciare un preventivo entro **10 giorni** dalla data di richiesta da parte dell'Utente se non vi è necessità di un sopralluogo, ed entro **20 giorni** con sopralluogo (tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente).

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze previste, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

3.6.2 Allaccio alla pubblica fognatura

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle vigenti disposizioni nel tempo massimo di **20 giorni** lavorativi, calcolati dal momento di presentazione della ricevuta di pagamento del preventivo, per lavori semplici; **30 giorni** lavorativi per lavori complessi.

3.6.3 Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura

Lo scarico in fognatura è soggetto a preventiva autorizzazione da parte del Gestore che si impegna a rilasciarla nei seguenti termini:

- UtENZE domestiche: con l'allacciamento alla pubblica fognatura, gli Utenti hanno il diritto di scaricare le proprie acque senza ulteriori adempimenti, fermo restando che l'allaccio deve essere preventivamente accordato dal titolare del Servizio.
- UtENZE industriali gli scarichi di acque reflue di stabilimenti industriali nuovi o esistenti sono ammessi purché i titolari dello scarico siano muniti di autorizzazione, ai sensi del D. Lgs. n. 152/06 e successive modifiche e integrazioni e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.



3.7 Modalità di fatturazione e pagamento

3.7.1 Lettura del contatore

Il personale incaricato dal Gestore regolarmente munito di tesserino di riconoscimento è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

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

Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso cartaceo informativo del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa.

Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato (Cs) in relazione ad un Consumo medio annuo (Ca).

3.7.2 Sistema fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati (Cs).

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura opportunamente validati;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di Consumo stimati (Cs).

Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

La frequenza delle fatture è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, come segue:

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



3.7.3 Modalità e tempi di pagamento

Il Gestore deve adottare forme e modalità differenziate di pagamento delle fatture.

In particolare:

- Contanti, presso gli sportelli bancari convenzionati, gli uffici postali e/o gli sportelli del Gestore
- Assegni circolari o bancari
- Carta bancaria e/o carta di credito
- Domiciliazione bancaria e/o postale
- Bollettino postale
- On-Line con carta di credito

Il tempo massimo per l'emissione della fattura (**45** giorni solari) è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura (data lettura effettiva, autolettura, lettura stimata) e il giorno di emissione della medesima fattura da parte del gestore.

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

Per gli oneri di contratto e le prestazioni accessorie sarà consentito anche il pagamento a mezzo bonifico bancario.

3.7.4 Rettifiche di fatturazione

Può accadere che l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso il Gestore deve eseguire le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvedere ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate ed emettere le corrispondenti fatture corrette.

Il tempo necessario all'esecuzione delle rettifiche, inteso il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, è pari a **60 giorni** lavorativi.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rettifica di fatturazione, o reclami sulla bolletta, da parte dell'Utente è fissato nel 60 giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta. Tale indicazione deve essere riportata nella bolletta stessa.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare tale credito all'utente nella prima fattura utile.

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta successiva non consenta il rispetto dei termini indicati sopra (60 giorni dalla richiesta), il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto previsto sopra, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui l'importo da rimettere direttamente all'utente sia inferiore a cinquanta (**50**) euro.

3.7.5 Morosità

In caso di ritardato pagamento oltre il 5° giorno rispetto ai tempi di scadenza sarà applicata una penalità del 6% sull'importo complessivo della bolletta per i pagamenti che avverranno nei successivi 15 giorni.



Decorso inutilmente tale termine verrà inoltre applicato l'interesse di mora, pari al tasso di riferimento determinato dalla BCE, maggiorato dello 0.30%, con arrotondamento al mese per i periodi superiori ai 15 giorni e senza conteggiare i periodi inferiori. In caso di ritardato pagamento oltre il 30° giorno dalla scadenza della fattura, all'Utente viene inviato un messaggio di sollecito, contenente il riepilogo dei dati essenziali relativi alla fattura scaduta, con invito a saldare il debito.

Se anche il sollecito si rivela inefficace, decorsi **20 giorni solari** dalla data di ricevimento o compiuta giacenza dello stesso, il Gestore avviserà l'Utente tramite raccomandata che provvederà alla sospensione dell'erogazione dell'acqua potabile decorsi **20 giorni solari** dal ricevimento da parte dell'utente della raccomandata stessa o della compiuta giacenza.

Non appena l'utente provvede a saldare il corrispettivo dovuto (comprendente gli oneri relativi alla chiusura e alla riattivazione del servizio), il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato entro **2** giorni feriali, calcolati dal momento in cui l'utente finale dimostra di aver provveduto al pagamento, salvo i casi in cui l'interruzione comporti lavori sull'impianto.

In nessun caso verrà addebitata all'utente subentrante la morosità pregressa.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione di eventuali indennizzi automatici previsti fino al pagamento delle somme dovute.

3.7.6 Verifica del contatore

L'Utente può richiedere in qualsiasi momento al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore installato.

L'Utente può richiedere che la verifica sia eseguita da personale del Gestore presso il proprio laboratorio o in alternativa da parte di laboratorio esterno certificato.

Nel caso in cui la verifica sia effettuata dal Gestore, lo stesso si impegna ad intervenire entro **10 giorni** lavorativi ed a comunicare l'esito della verifica entro i successivi **30** giorni lavorativi. Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento secondo il prezzario al momento vigente.

Se le misure del contatore risultano effettivamente errate, il Gestore provvede alla ricostruzione dei consumi sulla base del consumo stimato (Cs) come definito dal Regolamento d'utenza ovvero, in base al valore di riferimento della tipologia d'utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

3.7.7 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere in qualsiasi momento al Gestore la verifica del livello di pressione. Tale verifica sarà effettuata entro **10 giorni** lavorativi dalla richiesta, a patto che nell'arco di tempo intercorrente sia stato possibile concordare un appuntamento con l'utente.

L'esito della verifica del livello di pressione sarà comunicato all'utente finale nei successivi **10 giorni** lavorativi.

Nel caso in cui le misure risultino corrette, all'Utente saranno addebitate le spese di verifica secondo il prezzario al momento vigente.



4 Assistenza ed informazione

4.1 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza finale

4.1.1 Svolgimento delle pratiche

Le pratiche contrattuali relative al Servizio Idrico Integrato possono essere svolte tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

4.1.2 Rapporto con l'Utente

I dipendenti del Gestore (o le persone da questi incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia e nominativo. Nel rapporto telefonico, sono riconoscibili grazie all'enunciazione del nome e del codice identificativo.

Gli utenti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al servizio presso lo sportello fisico, il servizio telefonico di assistenza, attraverso lo sportello online e la corrispondenza ordinaria o telematica.

4.1.3 Le richieste di informazioni

Per ottenere informazioni sul servizio idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, gli utenti finali possono recarsi presso lo sportello del Gestore, chiamare il Servizio telefonico di assistenza o accedere allo sportello online.

Oltre alla presente Carta del Servizio, presso lo sportello sono disponibili il Rapporto Annuale sulla Qualità del Servizio, opuscoli e altro materiale informativo.

Allo sportello o al telefono le informazioni vengono fornite immediatamente, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste scritte, invece, viene data risposta nel tempo massimo di **30 giorni** lavorativi dalla data di ricezione da parte del Gestore.

4.1.4 Apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli o Info Point del Gestore devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza finale nel territorio e devono essere aperti al pubblico per almeno 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi e per almeno 4 ore nell'intervallo 8.00 – 13.00 il sabato salvo deroghe concesse dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.

Le indicazioni delle ore e dei giorni di apertura sono riportate sulla "Scheda Gestore" allegata alla Carta.

Presso gli sportelli del Gestore è possibile effettuare tutte le operazioni contrattuali e richiedere qualunque informazione relativa ai servizi rivolti all'utenza.

4.1.5 Attesa agli sportelli

Il Gestore attiva le procedure necessarie a far sì che i tempi di attesa degli utenti finali agli sportelli non superino i **60 minuti**, con un tempo medio di attesa di **20 minuti**.

Esclusivamente presso gli "Sportelli Provinciali" del Gestore, come identificati nella "Scheda Gestore" allegata alla presente Carta, sarà predisposto un sistema di rilevazione elettronica delle attese agli sportelli, ritirando il biglietto dal "gestore code".



4.1.6 Servizio telefonico di assistenza, pronto intervento e Portale internet

Il servizio di assistenza del Gestore con uno o più numeri telefonici di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito (almeno da rete fissa) garantisce un orario di apertura con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Il servizio di pronto intervento del Gestore con uno o più numeri telefonici cui sia associato un numero verde totalmente gratuito (sia da rete fissa che mobile) è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Le indicazioni di cui sopra sono pubblicate nel sito internet, nella "Scheda Gestore" allegata alla presente Carta, che ne riporta anche gli orari di attività, nei documenti di fatturazione.

Sempre sulla "Scheda Gestore" è indicato l'indirizzo del portale internet del Gestore, da cui è possibile scaricare la modulistica e attraverso cui è possibile svolgere, in qualsiasi giorno della settimana e 24 ore su 24, le seguenti operazioni:

- 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

Rimane inteso che le operazioni contrattuali saranno comunque perfezionate al momento della firma dell'Utente finale.

4.2 Facilitazioni per Utenti particolari

Verso particolari categorie di utenti - anziani e portatori di handicap- il Gestore si impegna a riservare priorità di trattamento durante le attese agli sportelli.

Per gli utenti portatori di handicap e anziani o soggetti con difficoltà motorie, nell'impossibilità di esercitare di persona i propri diritti/doveri anche su espressa delega scritta, possono essere effettuate, su richiesta dell'interessato, visite a domicilio.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli utenti finali presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

Con gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore valuta eventuali modalità di riscossione del credito.

4.3 Comunicazione con gli Utenti

Per garantire agli utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sono a disposizione i seguenti strumenti:

- La Carta del Servizio Idrico

La Carta è in distribuzione presso gli uffici: del Gestore, dell'Autorità d'Ambito, dei Comuni e presso le Associazioni dei Consumatori e di Categoria per chiunque ne faccia richiesta.



- Il “Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato”

Il Regolamento è in distribuzione presso gli uffici: del Gestore, dell’Autorità d’Ambito, dei Comuni e presso le Associazioni dei Consumatori e di Categoria per chiunque ne faccia richiesta. Viene inoltre consegnato a ciascun Utente all’atto della stipula di un nuovo contratto di fornitura.

- I messaggi in fattura

Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture, sulle tariffe applicate, sul servizio agli sportelli, ecc.

- Il sito internet

Attraverso il quale il Gestore 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.

Il sito internet consente altresì all’utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l’assistenza in linea, 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.

Il Gestore si impegna a:

- Rendere note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- Informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- Informare l’utenza circa le variazioni della tariffa;
- Informare l’utenza circa l’andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- Rendere note, nei locali accessibili agli Utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- Assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi adottando un linguaggio facile ed accessibile.

Il Gestore inoltre si impegna a potenziare gli strumenti di comunicazione ed informazione accessibili anche alle persone diversamente abili.



5 La tutela degli utenti (*procedure di reclamo e indennizzo*)

5.1 Le segnalazioni dei reclami

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Pertanto, il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire il proprio nome e cognome, indirizzo postale o telematico, il codice utente, l'indirizzo di fornitura e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché il Gestore possa provvedere ad una ricostruzione della circostanza all'origine della lamentela.

5.2 Risposta ai reclami

Ricevuta la segnalazione il Gestore deve compiere i necessari accertamenti e formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati.

Il Gestore controlla e classifica i reclami inoltrati dagli Utenti, attraverso una procedura informatizzata. Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, deve essere fornita risposta **immediata**.

Negli altri il Gestore provvede ad inviare una risposta motivata scritta entro **30 giorni** lavorativi.

Entro tale termine il Gestore riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire le modalità ed i tempi dell'eventuali azioni correttive poste in essere.

5.3 Rimborsi

A fronte del mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella Tabella 1 è previsto, dal 01/07/2016, un indennizzo automatico base pari a 30 € corrisposto all'utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla formazione dell'obbligo. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, dal 01/01/2017 sarà crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di domandare nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito



Qualora l'Utente finale risulti moroso si sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute. Lo stesso non viene corrisposto nel caso in cui all'utente finale sia già stato erogato nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

Nessun indennizzo sarà dovuto all'Utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale;
- Emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.



6 Standard specifici e generali

APPUNTAMENTO/SOPRALLUOGO

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni

PRONTO INTERVENTO

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI = 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato. Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.	30 euro



Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione sia essa programmata o non programmata e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.	30 euro

AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 Euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione da parte del gestore	30 Euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 Euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro

PREVENTIVAZIONE ED ESECUZIONE LAVORI



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 Euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 Euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni

VERIFICHE MISURATORE



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

FATTURAZIONE

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno se consumi = 100mc	30 euro
			3/anno se 100mc < consumi = 1000mc	
			4/anno se 1000mc < consumi = 3000mc	
			6/anno se consumi > 3000 mc	
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari		
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro

RECLAMI



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

SPORTELLI - CALL CENTER

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Il Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS = 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

RAPPORTI TRA GESTORI DIVERSI (ex.art.156 D.Lgs.152/2006)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro



Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni



7 Glossario

Ai fini della presente carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità o AEEGSI** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Autorità d'Ambito (AATO) o Ente di governo dell'ambito (EGATO)** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;



- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di 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;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- **data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **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;



- **gruppo di misura o misuratore del SII** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari (fino a 4 metri su reti di distribuzione già predisposte ad uso civile che non superino le 25 unità abitative o che richiedano una portata fino a 2 l/s e/o un contatore con massimo DN 25 mm) o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **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;
- **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);
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può



normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;

- **misuratore non funzionante** un misuratore è ritenuto “non funzionante”, fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII; Allegato A 10
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali; include anche i seguenti servizi:



a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari; include l'installazione dei relativi accessori, le separazioni di rete, la rimozione dei punti presa, la realizzazione di pozzetti di derivazione;

b) lo svolgimento di prestazioni e servizi relativi alla gestione utenze del SII;

c) il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma in caso di situazioni emergenziali;

- **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, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

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

- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;

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

- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;

- uso civile non domestico;

- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore.

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



SCHEDA GESTORE COMPETENTE PER TERRITORIO

Acqua Novara.VCO S.p.A.

Sede Legale Via L. Triggiani n. 9 - 28100 Novara - Italia

Codice Fiscale P.IVA 02078000037

Capitale Sociale € 7.838.967,00 I.V.

Numero fax: 0321.458729

reclami@pec.acquanovaravco.eu

www.acquanovaravco.ue



Sportelli Provinciali e Info Point	Indirizzo	Fax	Orario apertura ufficio
Sportello Provinciale Novara	Via Leonardo Triggiani, 9 28100 Novara (NO)	0321467628	– da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00 – Sabato dalle 8.30 alle 12.30
Sportello Provinciale Verbania	Via San Bernardino, 50 28922 Verbania (VB)	0323581346	– da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00 – Sabato dalle 8.30 alle 12.30
Sportello secondario - Info Point: Bellinzago Novarese	Via Matteotti, 34 c/o Municipio (2° piano)	0321467628	Primo e terzo Martedì di ogni mese dalle 8.30 alle 13.00 - dalle 15.15 alle 17.00
Sportello secondario - Info Point: Borgomanero	Via Loreto, 19 - 28021	03228182	da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 12.30
Sportello secondario - Info Point: Cannobio	Via Prato delle Monache, 28	032370500	Giovedì dalle 8.30 alle 12.30
Sportello secondario - Info Point: Gravellona Toce	Via Trattati di Roma - 28883	0323848303	Martedì, Giovedì, dalle 8.30 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00
Sportello secondario - Info Point: Omegna	Piazza XXIV Aprile, 18 c/o Locali sede municipale	0323866319	Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 - dalle 14.00 alle 16.30
Sportello secondario - Info Point: Pieve Vergonte	Via Dr. G.Cicoletti, 35 c/o Locali sede municipale	0323848303	Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00



SCHEDA GESTORE COMPETENTE PER TERRITORIO

Idrablu SpA

Sede Legale: Via Romita, 13 bis 28845 Domodossola, VB

CF - Partita IVA: 01424590030

Capitale Sociale € 372.600 I.V

Numero fax: 0324 247728

info@idrableu.it

idrableu@legalmail.it

www.idrableu.it



Sportello Provinciale	Indirizzo	Fax	Orario apertura ufficio
Domodossola	Via Cassino, 21 - 28845 Domodossola, VB	0324 247728	Da Lunedì a Venerdì: 9:00 - 12:00 / 14.30 - 16.00



COMUNE	GESTORE		
	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
<i>Agrate Conturbia</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Anzola d'Ossola</i>	ECONOMIA	ECONOMIA	Acqua Novara.VCO
<i>Ameno</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Armeno</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Arona</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Barengo</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Bellinzago Novarese</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Biandrate</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Boca</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Bogogno</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Bolzano Novarese</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Borgolavezzaro</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Borgomanero</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Borgo Ticino</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Briga Novarese</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Briona</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Caltignaga</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Cameri</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Carpignano Sesia</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Casalbeltrame</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Casaleggio Novara</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Casalino</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Casalvolone</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Castellazzo Novarese</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Castelletto sopra Ticino</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Cavaglietto</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Cavaglio d'Agogna</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Cavallirio</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Cerano</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Colazza</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Comignago</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Cressa</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Cureggio</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Divignano</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Dormelletto</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Fara Novarese</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Fontaneto d'Agogna</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Galliate</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Garbagna Novarese</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Gargallo</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Gattico</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Ghemme</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Gozzano</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Granozzo con Monticello</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Grignasco</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
<i>Inverio</i>	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO



Landiona	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Lesà	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Maggiara	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Mandello Vitta	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Marano Ticino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Massino Visconti	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Meina	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Mezzomerico	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Miasino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Momo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Nebbiuno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Nibbiola	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Novara	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Oleggio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Oleggio Castello	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Orta San Giulio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Paruzzaro	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pella	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pettenasco	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pisano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pogno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pombia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Prato Sesia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Recetto	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Romagnano Sesia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Romentino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
San Maurizio d'Opaglio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
San Nazzaro Sesia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
San Pietro Mosezzo	Ireti SpA	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Sillavengo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Sizzano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Soriso	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Sozzago	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Suno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Terdobbiate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Tornaco	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Trecale	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vaprio d'Agogna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Varallo Pombia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Veruno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vespolate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vicolungo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Antrona Schieranco	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Anzola d'Ossola	ECONOMIA	ECONOMIA	Acqua Novara.VCO
Arizzano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Arola	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Aurano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Baceno	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Bannio Anzino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO



Baveno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Bee	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Belgirate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Beura Cardezza	Idrablu	Idrablu	Acqua Novara.VCO
Bognanco	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Brovello Carpugnino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Calasca Castiglione	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Cambiasca	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cannero Riviera	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cannobio	Società dell'Acqua Potabile Srl	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Caprezzo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Casale Corte Cerro	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cavaglio Spocchia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Ceppo Morelli	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cesara	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cossogno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Craveggia	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Crevoladossola	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Crodo	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Cursolo Orasso	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Domodossola	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Druogno	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Falmenta	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Formazza	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Germagno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Ghiffa	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gignese	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gravellona Toce	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gurro	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Intragna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Loreglia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Macugnaga	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Madonna del Sasso	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Malesco	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Masera	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Massiola	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Mergozzo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Miazzina	ECONOMIA	ECONOMIA	Acqua Novara.VCO
Montecrestese	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Montescheno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Nonio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Oggebbio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Omegna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Ornavasso	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pallanzeno	Idrablu	Idrablu	Acqua Novara.VCO
Piedimulera	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pieve Vergonte	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Premeno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Premia	Idrablu	Idrablu	Idrablu



Premosello Chiovenda	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Quarna sopra	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Quarna sotto	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Re	Idrablu	Idrablu	Idrablu
San Bernardino Verbano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Santa Maria Maggiore	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Seppiana	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Stresa	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Toceno	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Trarego Viggiona	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Trasquera	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Trontano	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Valstrona	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vanzone con San Carlo	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Varzo	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Verbania	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Viganella	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vignone	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Villadossola	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Villette	Idrablu	Idrablu	Idrablu
Vogogna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO