



**REGIONE LIGURIA**

**PROVINCIA DI SAVONA**

**AMBITI TERRITORIALI OTTIMALI CENTRO OVEST “DEL SAVONESE”**



**ATO CENTRO OVEST 1 (L.R. 1/2014)**  
**CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**  
**(Articolo 151 del D.Lgs. n.152/2006)**  
**ALLEGATO E – CARTA DEI SERVIZI**

## **SOMMARIO**

### **Sezione I – Introduzione**

1. Oggetto e ambito
2. Informazioni sulla società
3. Validità della carta
4. Definizioni
5. Riferimenti normativi

### **Sezione II – Principi fondamentali**

6. Eguaglianza ed imparzialità
7. Continuità
8. Partecipazione
9. Efficienza ed efficacia
10. Cortesia
11. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
12. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute
13. Privacy

### **Sezione III - Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici (fattori di qualità del servizio)**

14. Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
15. Gestione del rapporto contrattuale
16. Accessibilità al servizio
17. Continuità del servizio e qualità tecnica

### **Sezione IV - Rapporti con l'utenza e tutela**

18. Reclami
19. Richiesta informazioni
20. Indennizzi
21. Le regole di base
22. Informazioni sulle voci presenti in bolletta
22. Informazione su unità di misura, letture e consumi

**Tabella 1** – Standard specifici ed indennizzi

**Tabella 2** - Standard generali

## Sezione I – Introduzione

### 1. Oggetto e ambito

Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per azioni (per acronimo APS S.c.p.A.) è il Gestore unico del Servizio Idrico Integrato (d'ora in avanti abbreviato in SII) nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) Centro Ovest 1, sulla base della Convenzione stipulata con l'Ente di Governo dell'Ambito il .....

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27/01/1994) che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

In data 29/04/1999 è stato emanato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato".

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti gli Utenti di APS S.c.p.A. un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli i loro interessi e che sia reso in modo efficace, efficiente ed imparziale.

La Carta dei Servizi costituisce infatti una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore del SII e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che può attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- il miglioramento del rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

Questa Carta dei Servizi è destinata a tutti gli Utenti di APS S.c.p.A. che usufruiscono di una o più delle componenti del SII (acquedotto, fognatura, depurazione) e che utilizzano l'acqua potabile nei seguenti modi:

- usi civili domestici;
- usi civili non domestici (come, ad es.: scuole, ospedali, edifici pubblici, comunità, ecc.);
- altri usi relativi a settori produttivi, commerciali, terziario in genere, attività zootecniche.

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli Utenti, il Gestore ha fissato, nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (d'ora in avanti abbreviato in ARERA o Autorità) e dall'Ente di Gestione dell'ATO Centro Ovest 1 (d'ora in avanti abbreviato in EGATO), i criteri di prestazione dei servizi e gli standard di qualità.

Sono stati individuati al suo interno gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli Utenti (standard di qualità), con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità dei servizi forniti e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli Utenti.

Il Gestore, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato del Gestore, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli Utenti e le relative risposte dal Gestore.

Gli standard generali e specifici del servizio, predeterminati dall'Autorità, sono monitorati e trasmessi entro il 31 marzo di ogni anno all'Autorità stessa e all'EGATO competente. Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla fattura, comunica, ad ogni Utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura

con il Gestore stesso, gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

La presente Carta dei Servizi rappresenta un'appendice ai contratti di somministrazione; è disponibile per ciascun Utente del servizio idrico integrato e può essere richiesta gratuitamente al Gestore:

- presso lo sportello al pubblico;
- per posta o per e-mail;
- oppure può essere scaricata liberamente dal sito .....

## **2. Informazioni sulla società**

L'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale Centro Ovest 1 ha affidato, secondo il modello "in house providing", ad Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per azioni la gestione delle reti e l'erogazione del SII nel territorio di competenza con Deliberazione del Consiglio Provinciale n. .... del ....., per la durata di 30 anni dalla data di sottoscrizione della Convenzione di affidamento.

Il Gestore provvede alla gestione dei beni, delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali del SII dei Comuni dell'ATO 1, conformemente a quanto contenuto nella Convenzione di affidamento, e fornisce agli Utenti i relativi Servizi.

Il Gestore si impegna ad operare per la soluzione delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi, nonché ad adoperarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale, il razionale riuso della risorsa idrica ed il razionale utilizzo delle fonti.

In considerazione di quanto disposto dalla Convenzione di affidamento e al fine di evitare disfunzioni nei servizi arrecando inutili disagi agli Utenti, le disposizioni della Carta dei Servizi avranno un'applicazione progressiva a partire dalla data di subentro di APS Scpa ai precedenti gestori del SII e in funzione della progressiva assunzione dei servizi ancora gestiti in economia dai Comuni, da completarsi entro il 1° marzo 2020 nell'ambito delle procedure di subentro previste dalla Convenzione. In relazione ai singoli servizi acquisiti la presente Carta dei Servizi entrerà in vigore secondo le tempistiche stabilite con i verbali di consegna degli impianti.

Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per azioni ha la propria sede legale e amministrativa in Savona, Via Caravaggio, 1.

## **3. Validità della carta**

La Carta dei Servizi è valida per gli Utenti residenti nei Comuni ricompresi nel territorio dell'ATO Centro Ovest 1 della Provincia di Savona.

La Carta dei Servizi ha validità pari a quella della Convenzione di Affidamento del Servizio Idrico Integrato tra l'EGATO e il Gestore.

La Carta dei Servizi è oggetto di revisione periodica e potrà essere aggiornata, previa approvazione da parte dell'EGATO, in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Autorità di regolazione, dal Gestore e dagli Utenti.

Qualora le modifiche riguardino aspetti meramente organizzativi interni del Gestore, senza modificare la struttura e i contenuti sostanziali, le stesse potranno essere apportate direttamente dal Gestore, mediante emissione di una revisione aggiornata.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite informativa sul sito accessibile direttamente dalla home page.

#### **4. Definizioni**

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

1. **Accettazione del preventivo:** è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo che avviene con il pagamento dell'importo dei lavori indicato;
2. **Acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla fornitura idrica;
3. **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;
4. **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;
5. **Allacciamento fognario:** è la condotta con i relativi manufatti di ispezione, di proprietà del privato, compresa tra l'edificio e la fognatura comunale, che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura alla pubblica fognatura;
6. **Appuntamento posticipato:** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
7. **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);
8. **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;
9. **Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), istituita ai sensi della legge n. 481/95;
10. **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;
11. **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;
12. **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;
13. **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;
14. **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;
15. **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;

**16· 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;

**17· 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;

**18· Depuratore:** ogni struttura tecnica che dia luogo, mediante applicazione di idonee tecnologie, ad una riduzione del carico inquinante del refluo ad essa convogliato dai collettori fognari;

**19· 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;

**20· 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.); **ai sensi della Legge Regionale n.1/2014 l'EGATO è la Provincia di Savona;**

**21· Fognatura mista:** rete fognaria che canalizza sia le acque reflue urbane che le acque reflue meteoriche;

**22· Fognatura separata:** la rete fognaria costituita da due canalizzazioni, la prima delle quali adibita alla raccolta ed al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento, dotata o meno di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, e la seconda adibita alla raccolta ed al convogliamento delle acque reflue urbane unitamente alle eventuali acque di prima pioggia;

**23· 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;

**24· Giorno feriale:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**25· Giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**26· Indennizzo automatico:** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**27· Lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici 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;

**28· Lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

29. **Letture:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
30. **Limitazione della fornitura:** è la limitazione dell'erogazione del servizio al punto di consegna nei casi di morosità dell'Utente finale domestico;
31. **Livello di pressione:** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
32. **Livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
33. **Livello o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
34. **Misuratore:** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
35. **Pozzetto di ispezione e prelievo:** manufatto predisposto per il controllo quali-quantitativo delle acque di scarico e per il prelievo dei campioni, posto sulla condotta di scarico all'interno ed al limite della proprietà privata.
36. **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;
37. **Punto di scarico della fognatura:** è il punto in cui la condotta privata di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
38. **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 e dalla presente Carta dei Servizi, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
39. **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;
40. **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;
41. **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;
42. **Servizio idrico integrato (SII):** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da 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;
43. **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richiedere 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;

44. **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore, per richieste informazioni, prestazioni o servizi;
45. **Subentro:** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
46. **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;
47. **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 (scuole, ospedali, edifici pubblici, comunità, ecc.);
  - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, zootecnici;
48. **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;
49. **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;
50. **Utenti particolari:** sono i portatori di handicap, gli anziani, gli indigenti e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative ASL del comune di appartenenza;
51. **Voltura:** è la richiesta di variazione nella titolarità del contratto di un punto di consegna attivo.

## 5. Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- delibera ARERA 917/2017/R/IDR, “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”;
- delibera ARERA 665/2017/R/IDR, “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
- delibera ARERA n. 218/2016/R/IDR, “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale”;
- delibera ARERA n. 217/2016/R/IDR, “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”;
- delibera ARERA n. 665/2015/R/IDR, “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- delibera ARERA n. 664/2015/R/IDR, “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”;
- delibera ARERA n. 656/2015/R/IDR, “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato -Disposizioni sui contenuti minimi essenziali”;
- delibera ARERA n. 123/2014/R/IDR, “Approvazione, ai fini della valorizzazione dei conguagli nell'ambito del metodo tariffario MTI, delle tariffe e del correlato piano economico-finanziario”;
- delibera ARERA n. 643/2013/R/IDR, “Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento”;
- delibera ARERA n. 87/2013/R/IDR, “Disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili”;
- delibera ARERA 86/2013/R/IDR “Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato”;



- delibera ARERA n. 586/2012/R/IDR, “Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII”;
- Legge Regione Liguria 24 febbraio 2014, n. 1, “Norme in materia di individuazione degli ambiti ottimali per l’esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti”;
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio 27 aprile 2016, “relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali”, recepito dal D.lgs. 10 agosto 2018 n. 101, che ha modificato il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175 “Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica”;
- D.P.C.M. 20 luglio 2012 recante “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- D.Lgs 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D.Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i.;
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286, “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D.P.C.M. 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi”;
- D.P.C.M. 4 marzo 1996, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Legge 24 dicembre 2007, n.244, “Legge Finanziaria 2008”, articolo 2 comma 461;
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, “Conversione in legge, con modificazioni del D.L. n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- D.P.C.M. 19 maggio 1995, “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell’emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici”;
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, “Principi per l’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i..

## Sezione II – Principi fondamentali

Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

### 6. Eguaglianza ed imparzialità

Il Gestore nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento in tutto il territorio di competenza prestando particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo, il Gestore provvede a:

- realizzare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che funzionali;
- ridurre al minimo l'attesa allo sportello al pubblico per le persone disabili, gli anziani e le donne in stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate nell'erogazione dell'acqua, minimizzare i disagi in relazione alla gravità dell'evento.

### 7. Continuità

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare, con le limitazioni imposte delle potenzialità degli impianti e delle infrastrutture e dalle condizioni tecniche ed ambientali, come descritte nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, reperibile al sito internet del Gestore .....

In caso di interruzioni o di irregolarità di funzionamento degli impianti, il Gestore si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata presunta e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, interruzioni elettriche, sarà effettuata sulla base di un Piano di Emergenza definito con l'EGATO e le Autorità interessate.

Sono da ritenersi esclusi dagli standard di continuità, qualità, regolarità e tempestività nell'erogazione del servizio, fatti causati da terzi (con esclusione di fornitori e subappaltatori), scioperi diretti o indiretti e atti dell'Autorità Pubblica, indipendenti dalla volontà del Gestore, nonché tutti gli eventi costituenti "cause di forza maggiore".

### 8. Partecipazione

L'Utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti societari sarà consentito, nel rispetto della L. 241/1990 e successive modifiche e del D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

La richiesta di accesso deve essere motivata, compilata per iscritto su apposito modulo disponibile sul sito internet e presentata a:

Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per Azioni  
Via Caravaggio, 1 – 17100 SAVONA

Fax: .....  
Indirizzi e-mail: .....;  
PEC: [acquepubbliche@legalmail.it](mailto:acquepubbliche@legalmail.it)

Il Gestore risponderà al richiedente nel termine di 30 giorni. L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

Ai sensi del Decreto sulla trasparenza degli atti amministrativi (D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.) sul sito istituzionale del Gestore, nella pagina dedicata all'amministrazione trasparente sono reperibili il modulo di richiesta, le informazioni e i dati previsti dalla norma stessa.

## **9. Efficienza ed efficacia**

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

## **10. Cortesia**

Il personale in servizio presso il Gestore è tenuto ad agire con rispetto e cortesia nei confronti dell'Utente, in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate.

## **11. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

## **12. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute**

Il Gestore, nell'espletamento del SII e di ogni sua attività, garantisce nei limiti della propria competenza:

- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori;
- il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, l'ottimizzazione dei consumi energetici e della risorsa idrica.

L'acqua costituisce una risorsa pubblica indispensabile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di sostenibilità.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo e sono adottate al fine di sostenere lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo all'impatto sul regime delle acque.

Il Gestore si impegna a utilizzare e preservare le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge. A tal fine il Gestore si impegna a:

- ricercare le perdite idriche/fognarie nelle reti di distribuzione e di collettamento;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;

- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica e fognaria con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- promuovere, anche in concorso con l'EGATO, campagne di informazione e sensibilizzazione sull'uso responsabile della risorsa idrica.

Nelle località servite da pubblica fognatura, i titolari degli scarichi di acque reflue domestiche e di acque reflue assimilate alle domestiche che recapitano in corpi d'acqua superficiali, sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo, sono obbligati ad allacciare i propri scarichi alla pubblica rete fognaria, nel rispetto delle prescrizioni previste nel "Regolamento del Servizio Idrico Integrato – Allacciamenti alla rete fognaria" e relativi allegati, consultabile e scaricabili sul sito del Gestore .....

Nel caso specifico di realizzazione o estensioni di rete di cui ai piani attuativi, l'Utente è tenuto a partecipare, in tutto o in parte, secondo le modalità stabilite nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato approvato dall'EGATO, ai costi per la realizzazione delle opere necessarie per l'urbanizzazione dell'area interessata dall'intervento edilizio, tra cui le opere di acquedotto e fognatura, con presentazione di richiesta di parere tecnico preventivo al Gestore.

Il Gestore assicura la massima assistenza nella individuazione delle opere necessarie a garantire la funzionalità delle infrastrutture urbane destinate all'erogazione del SII.

Gli scarichi di acque reflue domestiche o assimilabili alle domestiche in reti fognarie pubbliche recapitanti ad un idoneo impianto di depurazione, sono sempre ammessi purché osservino il Regolamento del Gestore.

Per detti scarichi non è necessaria l'autorizzazione; l'utente farà istanza di allaccio al solo Gestore, che rilascerà apposito nulla osta o comunicherà il rifiuto motivato.

I nuovi scarichi di acque reflue domestiche in reti fognarie pubbliche non trattate da idonei impianti di depurazione devono essere autorizzati dal Comune. Per detti scarichi, l'utente farà istanza al Comune di autorizzazione allo scarico previo pretrattamento privato e, una volta acquisito l'atto autorizzativo, richiederà il nulla osta all'allaccio in pubblica fognatura al Gestore.

Gli scarichi di acque reflue diversi da quelle domestiche o assimilabili alle domestiche sono da autorizzare e sono sottoposti ad Autorizzazione Unica Ambientale ai sensi del DPR 13/03/2013 n. 59.

### **13. Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato e integrato dal D.Lgs. n. 101/2018.

### **Sezione III - Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici (fattori di qualità del servizio)**

Il Gestore persegue costantemente il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, nonché delle procedure, al fine di assicurare una maggiore soddisfazione degli Utenti e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito. Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

- standard generali, riferibili al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
- standard specifici, relativi al singolo rapporto contrattuale intrattenuto dal singolo Utente finale.

Il mancato rispetto degli standard dà luogo, nei casi previsti, ad un indennizzo.

Gli standard, in generale, vengono espressi in tempi/modalità e misure: se espressi in tempi relativi a risposte agli Utenti vengono riferiti a giorni lavorativi e fanno riferimento alle date di ricevimento/invio della domanda/risposta, così come definiti al paragrafo "Definizioni".

Detti tempi devono intendersi al netto del periodo necessario ed interruttivo dovuto a:

- incompletezza o insufficienza della documentazione presentata dall'Utente;
- rilascio di autorizzazioni e/o adempimenti di carattere tecnico-amministrativo da parte di Enti terzi a condizione che, almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto dal Gestore entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di avviamento della richiesta da parte del soggetto richiedente;
- esecuzione di opere propedeutiche all'intervento richiesto;
- cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque indipendenti dalla volontà del Gestore, tra i quali le condizioni meteorologiche particolarmente avverse (ad es.: pioggia persistente, gelo, neve, strade impraticabili) che impediscono o rallentano l'esecuzione dei lavori. Se per cause di forza maggiore non possono essere rispettati i tempi indicati, il Gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

Tutti gli standard sono soggetti a rilevazione. Ogni anno, il Gestore elabora un riesame sulla qualità del servizio erogato, che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.

In ogni caso gli standard previsti non potranno essere peggiorativi rispetto a quanto stabilito dall'Autorità.

I tempi delle prestazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte del Gestore, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso

#### **14. Avvio e cessazione del rapporto contrattuale**

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio del rapporto contrattuale con l'Utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla richiesta del preventivo, all'esecuzione di un nuovo allacciamento, o alla modifica di un allacciamento esistente, dall'attivazione alla cessazione della fornitura.

#### ***Tempo di preventivazione per la domanda di allacciamento all'acquedotto***

È il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allacciamento/preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

I tempi garantiti sono i seguenti:

- tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo: 10 giorni;
- tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo: 20 giorni.

Il preventivo sarà redatto dal Gestore nel rispetto dei contenuti minimi previsti dall'ARERA.

I preventivi per l'allacciamento acquedotto possono essere richiesti:

- presso lo sportello;
- per posta all'indirizzo: Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per azioni – Servizio Clienti – Via Caravaggio, 1 – 17100 SAVONA;
- per posta elettronica, inviando la modulistica presente sul sito web del Gestore nella sezione “Servizio Idrico Integrato (SII) – Modulistica – Richiesta di preventivazione allaccio idrico e variazioni contrattuali”
- per fax: .....

Il call center commerciale, attivo al Numero Verde 800 994 244, fornirà, in caso di necessità, le indicazioni necessarie per inoltrare la richiesta.

Il preventivo viene emesso sulla base del Tariffario pubblicato nel sito internet del Gestore all'indirizzo: .....

Il Gestore garantisce la validità del preventivo per 180 giorni dalla data di emissione, decorsi i quali il Gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche intercorse nel Tariffario.

Il richiedente, per confermare l'accettazione del preventivo, dovrà provvedere al pagamento dell'importo dei lavori indicato e darne evidenza al Gestore tramite i canali messi a disposizione e indicati nel presente documento (per posta, via mail, via fax oppure direttamente allo sportello).

Il Gestore, ottenuta l'evidenza dell'avvenuto pagamento da parte del richiedente, riterrà perfezionato l'iter di accettazione del preventivo.

### ***Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico***

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente (con evidenza del pagamento dello stesso), e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

- In caso di allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice il tempo massimo è di 15 giorni.
- In caso di allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro complesso il tempo massimo è di 30 giorni.

I tempi vengono sospesi in attesa dell'effettivo pagamento del corrispettivo dovuto per l'allacciamento, tramite verifica della distinta di accredito della somma dovuta al Gestore.

I tempi di istruttoria, sono calcolati al netto dei tempi necessari per l'acquisizione di eventuali pareri ed autorizzazioni emessi da Enti terzi.

### ***Tempo di rilascio nulla osta allaccio scarico fognario in pubblica fognatura***

Nel caso in cui sia presente la rete fognaria è fatto obbligo all'Utente di allacciarsi alla pubblica fognatura. Si stabilisce quale limite di fattibilità tecnico/economica la distanza di m. 150 e un dislivello di m. 10 per le costruzioni esistenti e di m. 300 e un dislivello di m. 20 per le nuove costruzioni tra lo scarico e il punto di allaccio alla rete fognaria pubblica, secondo un tracciato minimo tecnicamente fattibile. Tale tracciato è individuato e realizzato a cure e spese dell'utente, previa condivisione con il Gestore, il quale rilascia il "nulla osta all'allaccio", previa presentazione di richiesta attraverso la modulistica reperibile sul sito ....., nella sezione "Servizio Idrico Integrato (SII) – Modulistica". Il titolare dello scarico è responsabile della manutenzione ordinaria e straordinaria dell'allaccio fino all'innesto con la pubblica fognatura. Il Gestore, durante l'esecuzione dell'allaccio, ha la facoltà di effettuare controlli sulla regolare esecuzione delle opere e sulla corrispondenza di quanto prescritto nel nulla osta, segnalando l'eventuale necessità di adeguamento. Il richiedente è comunque obbligato, prima dell'attivazione dello scarico, a presentare la documentazione fotografica dell'innesto nella pubblica fognatura.

Prima di rilasciare il nulla osta all'allaccio il Gestore si riserva di effettuare il sopralluogo da parte dei tecnici del medesimo per la verifica della fattibilità dell'allaccio.

### ***Modalità e tempo di attivazione della fornitura***

E' il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Il contratto di somministrazione si intenderà comunque perfezionato, qualora lo stesso debba essere rinviato via posta al Gestore e l'Utente ometta di trasmetterlo, entro 30 giorni dal suo ricevimento, con conseguente accettazione di tutte le condizioni in esso previste.

La domanda di attivazione della fornitura, nel caso di nuovi allacciamenti, va specificata all'interno del modulo di Richiesta di preventivazione per l'allaccio idrico e variazioni contrattuali, mentre nel caso di allacci già esistenti, può essere presentata, tramite semplice richiesta:

- presso lo sportello;
- per posta all'indirizzo: Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per azioni – Servizio Clienti – Via Caravaggio,1 - SAVONA;
- per posta elettronica, inviando la modulistica presente sul sito web del Gestore nella sezione "Servizio Idrico Integrato (SII) – Modulistica"
- per fax: .....

- Tempo massimo per l'attivazione della fornitura: 5 giorni.

### ***Modalità e tempo di disattivazione della fornitura***

La disattivazione della fornitura è la sospensione temporanea dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito di richiesta dell'Utente.

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

- Tempo massimo per la disattivazione della fornitura: 7 giorni.

La disattivazione può essere richiesta dall'Utente con le stesse modalità previste per l'attivazione della fornitura.

La cessazione della fornitura è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del contatore.

La disattivazione con rimozione del contatore che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta l'interruzione dell'erogazione del flusso idrico, lo smantellamento della presa e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione, indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

### ***Tempi e modalità di riattivazione della fornitura del servizio a seguito di limitazione per morosità***

Nel caso di avvenuta limitazione del servizio per le utenze domestiche, la riattivazione della fornitura idrica avverrà entro due giorni feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento dell'insoluto.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare:

- presso lo sportello;
  - per posta all'indirizzo: Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per azioni – Servizio Clienti – Via Caravaggio,1 - SAVONA;
  - per posta elettronica
  - per fax: ....., con contestuale consegna/invio dell'attestazione di avvenuto pagamento.
- Tempo massimo per la riattivazione della fornitura: 2 giorni feriali.

### ***Modalità e tempo di voltura del contratto***

La richiesta di voltura (intendendosi con tale termine la richiesta di variazione nella titolarità del contratto con punto di consegna ancora aperto) può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47, convertito con modificazioni in Legge 23 maggio 2014, n. 80.

- tempo massimo per la voltura del contratto: 5 giorni.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente deve comunicare al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente uscente, il Gestore provvederà ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, entro 45 giorni solari dalla data di richiesta voltura.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata limitata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:



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

In tal caso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla lettera a) di cui al precedente punto;
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del precedente punto, in conformità a quanto disposto dal paragrafo "modalità di riattivazione delle limitata fornitura in caso di morosità".

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero il soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è attestata l'utenza deve, entro 90 giorni dalla data del decesso, richiedere voltura del contratto di fornitura in proprio favore, assumendosi tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura, mediante presentazione di apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso lo sportello al pubblico.

Nella domanda il soggetto subentrante deve:

- a) dichiarare e documentare il suo status di avente causa dal precedente intestatario;
- b) dichiarare di aver ottenuto il consenso alla voltura da eventuali co-eredi o produrre idonea dichiarazione di questi ultimi;
- c) comunicare l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore.

L'Utente subentrante ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 e assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al precedente comma, il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura entro 5 giorni decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta di voltura
- b) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nel caso in cui il Gestore venga a conoscenza del decesso dell'intestatario del contratto, senza che sia stata richiesta voltura, può procedere d'ufficio alla voltura del contratto ed in caso di irreperibilità del nuovo titolare, alla chiusura del punto di consegna. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto erede o convivente che inoltra richiesta di voltura nel caso di decesso del precedente intestatario.

Per gli altri casi, i costi della voltura sono resi pubblici nel Tariffario del Gestore.

### ***Modalità e tempo di riattivazione e subentro nella fornitura***

Il tempo di riattivazione della fornitura ovvero di subentro (intendendosi con tale termine la richiesta di attivazione con contestuale variazione nella titolarità del contratto con punto di consegna chiuso) nella fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

tempo massimo per riattivazione e subentro senza modifiche alla portata del contatore: 5 giorni.

- Tempo massimo per riattivazione e subentro con modifiche alla portata del contatore: 10 giorni.

Qualora la riattivazione, o il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

La richiesta di riattivazione/subentro della fornitura può essere presentata tramite:

- presso lo sportello;
- per posta all'indirizzo: Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per azioni– Servizio Clienti – Via Caravaggio,1 - SAVONA
- per posta elettronica, inviando la modulistica presente sul sito internet del Gestore nella sezione “Servizio Idrico Integrato (SII) – Modulistica – Richiesta di preventivazione per allaccio idrico e variazioni contrattuali”

In ogni caso la documentazione contrattuale dovrà pervenire in originale al Gestore debitamente sottoscritta e compilata. La mancata restituzione della stessa entro il termine di 30 giorni dal suo ricevimento, sarà intesa come silenzio assenso, con contestuale accettazione delle condizioni in essa previste.

### ***Chiusura del rapporto contrattuale/Restituzione del deposito cauzionale***

In caso di cessazione del rapporto contrattuale a seguito di voltura, con esclusione della voltura a titolo gratuito, o disattivazione/subentro, il Gestore è tenuto ad emettere la fattura di chiusura entro 45 giorni dalla richiesta.

Con la fattura di chiusura, in assenza di situazioni debitorie, il Gestore provvede a conguagliare i consumi e a rimborsare all'Utente il deposito cauzionale versato dall'Utente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'Utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione/subentro, ovvero di voltura, della fornitura.

## **15. Gestione del rapporto contrattuale**

### ***Addebito fatturazione, pagamento e rateizzazione***

La fattura del servizio idrico viene inviata all'Utente via posta ordinaria.

Il numero minimo di fatture emesse all'anno è definita sulla base delle seguenti fasce, in funzione del consumo medio annuo:

- 2 fatture/anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 4 fatture/anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 3.000 mc;
- 6 fatture/anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc.

Ai fini dell'individuazione della fascia di consumo per la determinazione del numero di fatture da emettere, i consumi medi annui delle Utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

La fatturazione avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento di cui sopra, rilevati attraverso (in ordine di priorità): la lettura, oppure l'autolettura dell'Utente opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base dei consumi stimati.

Il personale del Gestore provvede periodicamente alla lettura dei contatori.

Il Gestore 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.

Nel caso il tentativo di raccolta della misura non vada a buon fine, il Gestore lascia all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo e della possibilità dell'autolettura.

L'Utente può altresì comunicare gli effettivi consumi rilevati in autolettura. Sul frontespizio di ogni fattura, nel riquadro "PERIODO", è riportato il periodo utile per comunicare la lettura del contatore valida per la successiva fatturazione.

Per comunicare l'autolettura è necessario indicare il Codice Utente sempre riportato in alto in fattura e scegliere tra le varie modalità sotto riportate:

- telefonando agli operatori al numero verde 800 994 244 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00
- consegnando la cartolina di autolettura allo sportello al pubblico o inviandola per posta
- inviandola via fax al n. ....
- inviandola via mail a: .....

Sul sito internet del Gestore, è possibile scaricare il modulo per la comunicazione dell'autolettura.

Le segnalazioni da parte dell'Utente di possibili anomalie nelle fatture dovute ad errate imputazioni di consumi attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione. La contestazione di anomalie della fattura già pagata deve avvenire tramite la richiesta di rettifica fatturazione.

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 provvederà alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato  $C_s$  come segue:

$$C_s = \frac{C_a}{365} \times N_s$$

dove:

- $C_a$  è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- $N_s$  rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata mediante il consumo stimato  $C_s$ , a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile.

Il tempo massimo di emissione della fattura (tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e l'emissione della stessa) è di 45 giorni solari.

Tale termine vale anche nel caso di fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura/subentro o di disattivazione della fornitura.

La scadenza di pagamento della fattura è fissata in non meno di 20 giorni solari dalla data di emissione della stessa.

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione delle Utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti.

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

### ***Pagamento della fattura***

Il pagamento delle fatture può essere eseguito:

- senza pagamento di Commissioni a favore del Gestore:
  - presso tutti gli sportelli automatici Bancomat di Unicredit ;

- on line per i clienti Unicredit aderenti al servizio;
- presso qualsiasi sportello bancario sull'intero territorio nazionale utilizzando il bollettino MAV allegato
- con pagamento di commissioni a favore del soggetto esattore:
  - tramite addebito sul proprio conto corrente bancario/postale (SEPA-Direct Debit);
  - presso tutti gli Uffici Postali;

In caso di contestazioni della fattura, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini di pagamento; in tal caso il ritardo nel pagamento non determina la limitazione del servizio. In caso di non accoglimento del reclamo e perdurando lo stato di insolvenza saranno applicate le procedure per i ritardati pagamenti e per la morosità.

### ***Rateizzazione dei pagamenti***

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento della fattura qualora l'importo totale della stessa sia superiore al 100% del valore medio dell'addebito riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura, con rate mensili non cumulabili e per un periodo massimo pari a quello intercorrente tra la fattura rateizzata e quella successiva, salvo situazioni specifiche da regolare con diverso accordo fra le parti.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire del giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato (D.Lgs. 231/2002).

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 100% di cui sopra sia superata a causa di:

1. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili a Gestore;
2. presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità superiore a quella prevista nella presente Carta dei Servizi e per cause imputabili al Gestore.

### ***Contestazioni relative alla fattura – Richieste di rettifica di fatturazione***

Nel caso in cui l'Utente rilevi consumi (letture) o addebiti anomali, è tenuto – entro il termine di pagamento della fattura – a contattare il Gestore, segnalando l'anomalia.

Nel caso la contestazione avvenga su una fattura già pagata o già scaduta, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, è possibile richiedere la "Rettifica della fatturazione" presso lo sportello del Gestore.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore accrediterà lo stesso attraverso la detrazione dell'importo addebitato nella prima fattura utile, anche in misura diversa da quella richiesta, e comunque non oltre 60 giorni (tempo di rettifica fatturazione). Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in fattura, o la data di emissione della fattura non consenta il rispetto dei 60 giorni stabiliti, il credito verrà erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia pari o inferiore a 50 Euro, l'importo verrà accreditato esclusivamente nella prima fattura utile.

Sia in caso di accoglimento che di respingimento della richiesta di rettifica di fatturazione, viene inviata all'Utente una risposta motivata entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della stessa.

### ***Gestione delle morosità***

Il pagamento delle bollette deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa. Alla scadenza della fattura trascorsi 30 giorni di calendario, il Gestore provvede alla messa in mora del Cliente, tramite raccomandata A/R

1. dopo almeno 20 giorni di calendario dal ricevimento della raccomandata è prevista la limitazione del servizio;
2. nella raccomandata, il Cliente, sarà preavvisato delle modalità relative alla sospensione della fornitura idrica;
3. il Cliente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato di attuare l'intervento.

Il Gestore comunica su ciascuna fattura la regolarità o la non regolarità dei pagamenti delle fatture precedenti.

In caso di ritardato pagamento oltre il termine di scadenza indicato in fattura, il Gestore applica:

1. un'indennità di mora pari al 3% dell'importo della bolletta;
2. interessi di mora computati nella misura prevista dalla normativa vigente;

L'indennità e gli interessi di mora sono addebitati sulla prima fattura utile. Non si darà corso all'applicazione degli interessi di mora per ritardati pagamenti non superiori a 10 giorni.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

Il ripristino dell'erogazione a pieno flusso è subordinato al pagamento degli importi relativi alle bollette insolute maggiorate dai relativi interessi ed indennità di mora e del corrispettivo dovuto ai costi di limitazione della fornitura e della successiva riattivazione.

In caso di limitazione per morosità, il Gestore si impegna al ripristino del servizio entro due giorni feriali dal ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento dell'insoluto da parte dell'Utente.

## **16. Accessibilità al servizio**

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti i principali servizi svolti, il Gestore mette a disposizione i seguenti riferimenti:

- Indirizzo: .....
- Recapiti telefonici:
  - pronto intervento per guasti ed emergenze: servizio di call-center H24 al numero: 800 995 105
  - servizio commerciale/utenti e informazioni: servizio di call-center diurno al numero: 800 994 244
  - Email: ..... oppure .....
  - Posta elettronica certificata (PEC): [acquepubbliche@legalmail.it](mailto:acquepubbliche@legalmail.it)
- Nel sito internet ..... sono reperibili gli indirizzi mail dei singoli servizi.

### ***Sportelli al pubblico***

Il Gestore è presente sul territorio con due sportelli al pubblico rispettivamente a Savona per il servizio Fognatura e a Finale Ligure per il servizio Acquedotto. Il Gestore assicura l'orario di apertura dello sportello

del servizio Acquedotto di almeno 20 ore la settimana suddiviso in 5 giorni settimanali. Gli orari precisi di apertura degli sportelli al pubblico sono pubblicati sul sito del Gestore nella sezione “Servizio Idrico Integrato (SII) – Uffici e Contatti”.

Presso lo sportello del servizio Acquedotto vengono espletate le seguenti pratiche:

- attivazione/disattivazione;
- subentri/volture;
- richiesta di allaccio alla rete di distribuzione dell’acqua potabile;
- presentazione reclami;
- richiesta rettifica fatturazioni;
- richiesta informazioni;
- richiesta rateizzazione pagamenti;
- richiesta appuntamento;
- richiesta verifica misuratore;
- richiesta verifica livello di pressione di consegna dell’acqua potabile

Presso lo sportello del servizio Fognatura vengono espletate le pratiche di richiesta nulla osta per l’allaccio alla pubblica fognatura.

L’operatore del Gestore non è in alcun modo autorizzato ad accettare somme di denaro per il servizio di pagamento delle fatture e a nessun altro titolo.

### ***Tempi di attesa allo sportello***

Lo sportello al pubblico è organizzato con l’obiettivo di garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile e contenere i costi di gestione. I sotto specificati tempi fanno riferimento a normali condizioni di servizio:

- tempo medio di attesa allo sportello: 20 minuti;
- tempo massimo di attesa allo sportello: 60 minuti.

### ***Svolgimento di pratiche per via telefonica e tramite collegamento al sito internet***

- il servizio Utenti è il servizio telefonico che permette agli Utenti, con una semplice chiamata al numero verde gratuito 800 994 244, di reperire indicazioni su come svolgere tutta una serie di pratiche senza doversi recare di persona allo sportello per ricevere informazioni. Il servizio è attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00
- sul sito internet del Gestore è possibile accedere per scaricare la modulistica inerente le pratiche da svolgere

Dal 1° luglio 2017 gli standard legati al servizio telefonico sono i seguenti:

- indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS): maggiore del 90%;
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA): inferiore o uguale a 240 secondi (4 minuti);
- livello del servizio telefonico (LS): maggiore o uguale all’80%.

### ***Rispetto per gli appuntamenti concordati***

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda il giorno e l’orario dell’appuntamento con l’Utente.

Il Gestore del servizio richiede una disponibilità all'Utente non superiore a 3 ore successive all'orario concordato. Il Gestore garantisce che il tempo massimo per l'appuntamento concordato ovvero il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento, sia inferiore o uguale a 7 giorni.

Il preavviso minimo garantito per la disdetta da parte del Gestore dell'appuntamento concordato è pari a 24 ore.

### ***Guasti, malfunzionamenti e verifiche***

Qualora l'Utente si accorga di irregolarità nel funzionamento del contatore, ivi compreso il blocco dello stesso, ha l'obbligo di avvisare tempestivamente il Gestore per il suo ripristino. La richiesta va inoltrata in forma scritta e presentata allo sportello al pubblico oppure trasmessa via fax ..... o e-mail..... o all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) [acquepubbliche@legalmail.it](mailto:acquepubbliche@legalmail.it)

Nel caso in cui la Società, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi.

Quando un Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore può richiedere di effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso, secondo quanto previsto nella presente Carta dei Servizi.

Il Gestore offre all'Utente la possibilità di scegliere tra due diverse tipologie di verifica.

- A. La prima tipologia prevede che i tecnici del Gestore effettuino, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, una verifica mediante confronto della misura evidenziata dal contatore attraverso un misuratore istantaneo di portata, certificato, collegato in linea al contatore da verificare. L'esito della verifica riportato sul verbale compilato dai tecnici e controfirmato dall'Utente può essere immediato, qualora l'Utente risulti essere presente. In caso contrario il gestore provvederà ad inviare l'esito della verifica entro 10 giorni dall'effettuazione della stessa. In caso di malfunzionamento, il misuratore verrà sostituito entro i successivi 10 giorni decorrenti dall'invio dell'esito della verifica.
- B. La seconda tipologia prevede l'invio del misuratore ad un laboratorio specializzato e accreditato. In questo caso i tecnici del Gestore preleveranno il contatore sostituendolo con un contatore nuovo. Il Gestore comunicherà per iscritto all'Utente i risultati della verifica (entro 60 giorni dalla segnalazione dell'Utente). Il costo della verifica, incluse le spese di spedizione del contatore, viene in via preliminare attribuito in parti uguali all'Utente ed al Gestore.

Nel caso in cui, a seguito di verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento, come da Listino Prezzi/Tariffario vigente.

### ***Verifica pressione minima***

Qualora l'Utente segnali problemi di pressione alla propria rete interna, può richiederne la verifica da parte del Gestore.

Il tempo di intervento garantito per la verifica del livello di pressione, attività che si esegue al punto di consegna, è pari e non superiore a 10 giorni.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione all'Utente è pari a 10 giorni.

L'Utente è invitato, prima di richiedere la verifica al Gestore, di effettuare le seguenti verifiche:

1. corretto funzionamento dell'impianto domestico;
2. corretto funzionamento dell'impianto autoclave;
3. assenza di acqua calda.

In tali casi è necessario che l'Utente si attivi con il manutentore del proprio impianto idrico/di riscaldamento dell'acqua per le relative verifiche.

Nel caso in cui, a seguito di verifica la pressione risulti adeguata, il Gestore provvederà ad addebitare all'Utente un contributo per i costi dell'intervento, come da Listino Prezzi/Tariffario vigente.

## **17. Continuità del servizio e qualità tecnica**

### ***Pronto intervento***

Il Gestore assicura il servizio di reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire situazioni di pericolo chiamando il numero verde 800 995 105.

In caso siano rilevate le seguenti situazioni di pericolo:

1. fuoriuscite di acque copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
2. alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua;
3. guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
4. avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni o rigurgiti;

il Gestore garantisce che il tempo di arrivo sul luogo della chiamata di pronto intervento non ecceda le 3 ore.

Il tempo di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con il reperibile e l'arrivo sul luogo del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

L'intervento garantito è la messa in sicurezza dei luoghi rispetto alla situazione di pericolo.

Per tutte le altre situazioni rilevate, il Gestore valuterà la reale necessità e priorità dell'intervento ed effettuerà la programmazione dello stesso sulla base dell'esito della valutazione eseguita.

Con decorrenza 1° luglio 2017 il Gestore garantisce che il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) sia inferiore o uguale a 120 secondi (2 minuti).

Se il Gestore riceverà più segnalazioni contemporaneamente, tali da evidenziare situazioni di pericolo e da determinare un aumento del tempo di intervento, si attiverà per fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

### ***Regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto***

Il Gestore è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse dell'Utente.

Qualora si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, il Gestore ne darà preventiva informazione.

Il Gestore è peraltro consapevole che, nonostante l'attività di manutenzione programmata e preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno e per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli Utenti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da penuria idrica, sia nel segnalare tempestivamente eventuali perdite, guasti, disservizi e occlusioni di tubazioni, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche connesse al servizio idrico integrato. A tal fine, il Gestore garantisce il Servizio di Pronto Intervento con il numero verde gratuito 800 995 105 attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, al fine di permettere la segnalazione di situazioni di pericolo.

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, si darà notizia alle autorità competenti ed al pubblico circa le misure adottate per attenuare la crisi e/o per ridurne la durata.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;



- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- razionamento della distribuzione idrica in rete (zone/orari).

### ***Costante controllo della qualità dell'acqua erogata***

Per verificare il rispetto dei parametri di legge al punto di consegna all'utenza, l'acqua erogata è sottoposta dal Gestore a controllo costante da parte di Laboratori di Analisi accreditati, sia in origine, sia durante e dopo l'eventuale trattamento di potabilizzazione, in punti prestabiliti delle reti di distribuzione. I controlli effettuati sono definiti dalla normativa applicabile in accordo con le autorità competenti.

L'acqua erogata dall'acquedotto è, inoltre, soggetta ai controlli previsti dalla normativa, effettuati dalle Autorità competenti.

Sul sito internet del Gestore, è possibile visionare le caratteristiche dell'acqua potabile erogata.

Su richiesta dell'Utente il Gestore fornirà i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
- residuo fisso a 180 C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
- ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
- fluoruro in µg/l di F
- cloruri in mg/l di Cl

### ***Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque reflue***

Il Gestore esplica tutti gli adempimenti amministrativi di sua pertinenza relativi alla gestione degli scarichi e controlla la quantità e la qualità degli scarichi immessi nella rete fognaria, segnalando all'Autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

Le acque depurate e restituite all'ambiente vengono sistematicamente controllate, oltre che dalle autorità competenti (ARPAL, ecc.), anche dal Gestore attraverso il proprio laboratorio di analisi interno o tramite Laboratori di Analisi accreditati per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

### ***Procedure manutentive e di controllo degli impianti***

Il Gestore, per conseguire il buon funzionamento degli impianti e il mantenimento dello stato di efficienza delle reti, adotta le procedure operative più appropriate che comprenderanno, solo a titolo esemplificativo e non esaustivo: controlli sulle reti di acquedotto e di fognatura, telecontrollo, spurghi, etc.

Periodicamente il Gestore esegue controlli e interventi di manutenzione alle reti idriche e fognarie nonché agli impianti di sollevamento, ai potabilizzatori, ai serbatoi di accumulo per il servizio acquedotto, agli impianti di depurazione e alle stazioni di sollevamento per i servizi di fognatura e depurazione.

## Sezione IV - Rapporti con l'utenza e tutela

### 18. Reclami

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo: Acque Pubbliche Savonesi Società consortile per azioni, Via Caravaggio, 1 – 17100 SAVONA
- telefonicamente al numero verde clienti 800 995 105
- a mezzo colloquio con il personale dello sportello
- all'indirizzo e-mail: ..... oppure .....
- attraverso la compilazione e inoltro del modulo presente sul sito Internet aziendale: sezione Servizio Idrico Integrato (SII) - Modulistica
- al numero di fax: .....
- all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC): [acquepubbliche@legalmail.it](mailto:acquepubbliche@legalmail.it)

Il Gestore effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'Utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

Ai fini della classificazione, non sono considerati reclami i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata (30 giorni).

La risposta da parte del Gestore ad un reclamo scritto avverrà sempre per iscritto al recapito indicato dall'Utente.

- Il tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti è pari a 30 giorni.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui di cui sopra.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e al relativo indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le medesime disposizioni previste per il reclamo a più firmatari.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e all'indennizzo automatico;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché – ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati – qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli Utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi. In tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi, decorrenti dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi, e ai fini della

registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni già precedentemente descritte.

## **19. Richiesta informazioni**

L'Utente ha la possibilità di presentare richieste scritte di informazioni.

La risposta ad una richiesta scritta da parte del Gestore avverrà sempre per iscritto al recapito indicato dall'Utente.

- Il tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è pari a 30 giorni.

## **20. Indennizzi**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui all'allegata Tabella 1, il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

Con decorrenza 1° luglio 2017, l'indennizzo automatico-base di cui al precedente comma, ad esclusione dell'indennizzo relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

### ***Casi di esclusione del diritto all'indennizzo***

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile:

- a) a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) a cause imputabili all'Utente stesso, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale.

Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

### ***Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico***

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile.

Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva fattura ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di Utente moroso, dal giorno in cui l'Utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella fattura la causale della detrazione sarà indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico" ed inoltre anche "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito."

### ***La soddisfazione dell'utente***

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti (Customer satisfaction) i cui risultati saranno resi pubblici.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal Gestore.

### ***Controversie***

Qualora l'Utente ritenesse la risposta del Gestore al suo reclamo non soddisfacente, ha la possibilità di attivare una risoluzione alternativa delle controversie presso un organismo riconosciuto per tentare di risolvere la controversia senza ricorrere a vie giudiziarie.

A partire dall'1/7/2018, il Servizio Conciliazione di ARERA è disponibile su base volontaria anche per gli utenti del Servizio Idrico Integrato (indirizzo internet <http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen> ).

## **21. Le regole di base**

- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche, è assicurata una dotazione giornaliera non inferiore a 150 litri per abitante.
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'Utente idonee prescrizioni tecniche.
- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'Utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le condizioni di fornitura sono contenute nel documento contrattuale sottoscritto fra le parti, nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e nella presente Carta dei Servizi. Questi ultimi documenti sono disponibili sul sito del Gestore ....., alla sezione Servizio Idrico Integrato, oppure possono essere ritirati in formato cartaceo direttamente presso lo sportello del Gestore.
- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini,

risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.

- Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.
- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento di fognatura e depurazione.

L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:

- modifiche eseguite sugli impianti aziendali senza preventiva autorizzazione da parte del Gestore
- manomissione dei sigilli del contatore
- subentri senza sottoscrizione del contratto
- mancati pagamenti

## **22. Informazioni sulle voci presenti in bolletta**

**Quota servizio di acquedotto:** Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

**Quota servizio di fognatura:** Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

**Quota servizio di depurazione:** Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

**Quota fissa:** È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

**Altri oneri:** Comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

**Componenti di perequazione:** Si tratta di addebiti, a carico di tutti i clienti del servizio di una certa tipologia di clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

**Scaglioni:** Alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo. In ogni bolletta i mc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero.

## **22. Informazione su unità di misura, letture e consumi**

**Metro cubo (mc):** Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

**Autolettura:** E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dal cliente finale e comunicato al gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).

**Consumi rilevati:** Sono i consumi di acqua, in mc, 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).

**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.

**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 del cliente disponibili al gestore.

**Tipologia di fornitura usi domestici** (+ specificazione: ad es. residente/non residente): Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

**Tipologia di fornitura usi domestici condominiali:** Significa che la fornitura è per usi domestici e che il contatore è condominiale. Il titolare del contratto è l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

**Tipologia di fornitura altri usi** (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc.): Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

**Tabella 1 – Standard specifici e indennizzi**

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

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi $\leq$ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
	3/anno se $100mc <$ consumi $\leq$ 1000mc	



Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
	4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$	
	6/anno se $\text{consumi} > 3000 mc$	
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta

**Tabella 2 – Standard generali**

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo massimo di attesa allo sportello	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
Tempo medio di attesa allo sportello	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	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

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA $\leq$ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
Livello del servizio telefonico (LS)	LS $\geq$ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI $\leq$ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	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