

ACQUEDOTTI ING. SARINO PAVONE S.P.A.

CARTA DEI SERVIZI

DISTRIBUZIONE ACQUA POTABILE A CONTATORE

REVISIONE 4 DEL 08/01/2018

SOMMARIO

Premessa.....	2
Riferimenti normativi	2
SEZIONE I - Presentazione aziendale e principi fondamentali	4
La Acquedotti ing. Sarino Pavone S.p.a.	4
Principi fondamentali.....	5
SEZIONE II - Le strutture e i servizi forniti	7
Gli impianti: la fonte, l'adduzione e la distribuzione dell'acqua	7
I servizi forniti.....	8
Distribuzione di acqua ad uso potabile	9
Distribuzione di acqua per irrigazione.....	9
SEZIONE III - Impegni, standard di qualità e modalità di verifica.....	10
Standard di qualità	11
indicatori e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale (Tabella 2).....	11
indicatori e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale (tabella 3).....	14
indicatori relativi ad addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione (tabella 4)	17
indicatori relativi a reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche di fatturazione ed accessibilità al servizio (tabella 5)	20
Continuità del servizio.....	21
Livelli minimi di servizio	23
Informazione all'utenza.....	24
SEZIONE IV - Procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro.....	25
Procedura di reclamo	25
Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente.....	25
Servizi di consulenza agli utenti	25
Rimborso per il mancato rispetto degli impegni	25
Validità della carta del servizio idrico integrato.....	26
SEDE E SPORTELLI AL PUBBLICO	26

PREMESSA

La Carta dei servizi fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio e costituisce l'elemento integrativo dei contratti di fornitura, prefiggendosi il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- il miglioramento del rapporto tra gli utenti e i fornitori dei servizi
- il miglioramento della qualità dei servizi forniti.

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

Nel presente documento vengono fissati i principi e le modalità secondo le quali la Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. espleta il servizio di **erogazione dell'acqua ad uso potabile agli utenti singoli**, concordemente con le condizioni previste nel contratto di fornitura.

Per quanto non espressamente previsto nella presente carta dei servizi, si rimanda al contratto di fornitura.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
- Testo unico sulle acque n° 1775 del 1933;
- Legge 4 febbraio 1963, n° 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;
- Legge 08 luglio 1986, n° 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- Legge 5 gennaio 1994, n° 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
- Legge 21 gennaio 1994, n° 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997,
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.258 "Disposizioni correttive e integrative del decreto legislativo 11 maggio 1999, n.152, in materia di tutela delle acque dall'inquinamento, a norma dell'articolo 1, comma 4, della legge 24 aprile 1998, n.128".
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- Legge 11 luglio 1995, n° 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n°36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua

per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA, direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- Decreto Legislativo 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".
- Delibera AEEGSi n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 relativa a "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".
- Delibera AEEGSi n. 218/2016/R/IDR del 05/05/2016 relativa a "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale"
- Delibera AEEGSi n. 917/2017/R/IDR del 27/12/2017 relativa a "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".
- Norma UNI EN ISO 9001:2015 – "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"

SEZIONE I - PRESENTAZIONE AZIENDALE E PRINCIPI FONDAMENTALI

LA ACQUEDOTTI ING. SARINO PAVONE S.p.A.

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. è una società per azioni, a capitale interamente privato, che ormai da quasi **70 anni** distribuisce acque ad uso irriguo e potabile nel comprensorio est dell'Etna.

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.a. nasce nell'anno 1949 a seguito della rinvenuta di una sorgente da parte della famiglia Pavone nella zona di Piedimonte Etneo. Nel corso degli anni '50 e '60 è stata realizzata, con capitali interamente della Società, una ampia e capillare rete di distribuzione di acqua ad uso irriguo che ha consentito la coltivazione di vaste aree di territorio nei Comuni di Linguaglossa, Piedimonte Etneo, Fiumefreddo di Sicilia, Mascali, Sant'Alfio, Giarre, Milo, Santa Venerina, Zafferana Etnea, Aci Sant'Antonio e Acireale.

Nei primi anni '90 l'ingente sviluppo demografico ed edilizio ha determinato la necessità, da parte dei Comuni, di reperire nuovi volumi idrici ad uso potabile a servizio della cittadinanza. La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. ha colto questa sfida, grazie alla purezza e alle pregiate caratteristiche delle acque provenienti dalla sorgente, realizzando nuovi impianti al fine di fornire ingenti volumi di acqua "all'ingrosso" per uso potabile agli acquedotti comunali presenti sui territori già serviti.

Nel medesimo periodo, la forte richiesta dei privati residenti in aree rurali, non servite dagli acquedotti comunali, ha spinto la Società a realizzare anche reti di distribuzione d'acqua potabile per la fornitura al dettaglio.

Attualmente la rete della Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.a. ha una lunghezza globale di circa 250 km, si sviluppa su un **comprensorio di circa 140 km²**, e serve circa 1700 utenze "potabili" e circa 2700 utenze "irrigue", consentendo l'irrigazione di circa 820 ettari di terreni agricoli.

La Società negli ultimi quindici anni ha avviato una integrale ristrutturazione delle proprie reti, sia di adduzione che di distribuzione capillare. Tali interventi – consistenti nella sostituzione delle vecchie condotte con tubazioni di nuova generazione e di diametro superiore - sono mirati, oltre che alla **riduzione delle perdite idriche**, ad un complessivo **aumento dell'affidabilità e della qualità degli impianti**. Tale approccio ha già consentito un globale e puntuale miglioramento degli standard di servizio alle utenze finali, con particolare attenzione ai giorni di massimo consumo.

Vista la notevole estensione della rete e la conseguente onerosità derivante dai lavori di sostituzione e riparazione degli impianti, **la Società effettua la gran parte dei lavori con propri mezzi e proprio personale** – caratterizzato da grande esperienza e professionalità – o con l'ausilio di aziende partner. Tale soluzione organizzativa – che fa coincidere il gestore con il realizzatore delle opere - consente di ridurre sensibilmente i costi, con conseguente positivo effetto sulle tariffe finali alle utenze nonché sulla qualità e fruibilità degli impianti gestiti.

Anche nell'ambito dell'organizzazione interna, la Società sta procedendo ad un **ammodernamento degli strumenti operativi e gestionali**, in un'ottica di miglioramento del rapporto con gli utenti e di aumento della trasparenza e della qualità del servizio fornito.

Evidenza di ciò è il fatto che la società Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. ha ottenuto, in data 22/12/2015, la Certificazione al Sistema di Gestione per la Qualità risultando dunque conforme alla Norma ISO 9001:2008.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. si impegna ad espletare il **servizio di distribuzione d'acqua potabile** rispettando i seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Uguaglianza ed imparzialità di trattamento dell'Utente:** la Società opera nei confronti dei propri Utenti seguendo un *univoco schema di regolamentazione*, che specifica le norme e le modalità con cui si instaura, si svolge, si modifica e si estingue il rapporto contrattuale di fornitura. Gli obblighi e i diritti delle parti, così definiti, vengono applicati dalla Società rigorosamente e senza eccezioni, in modo da garantire la parità di trattamento di tutti gli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.
- ✓ **Continuità del servizio:** la Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. si impegna a garantire la continuità del servizio di erogazione e, ove si verifichi l'interruzione per scarsità della risorsa o per malfunzionamento degli impianti, la Società si impegna ad intervenire repentinamente per ripristinare il servizio e, ove possibile, ad avvertire l'Utenza. La Società si impegna inoltre a risanare le zone del comprensorio che subiscono disservizi nei giorni di massimo consumo. Come specificato nella sezione III, a seguito della pubblicazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) della delibera n° 917/2017/R/IDR, che introduce la "Regolazione della qualità Tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)", la Società Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. ha adeguato la presente Carta dei Servizi, impegnandosi ad uniformarsi agli standard ed alle disposizioni dettate dalla delibera n°917/2017.
- ✓ **Partecipazione:** l'Utente ha diritto di accesso agli atti aziendali che lo riguardano, nei limiti e con le modalità previste dalla legge 241/90 e dalle regole aziendali di accesso. Analogo diritto è riconosciuto alle associazioni portatrici d'interessi pubblici diffusi. Il reclamo e i suggerimenti pervenuti dall'Utenza sono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione. Inoltre, nell'ultimo anno, la Società, sul proprio sito, ha messo a disposizione dei propri utenti, un questionario di soddisfazione al fine di individuare continue azioni di miglioramento e rendere un servizio ottimale.
- ✓ **Comportamento del personale:** la Società s'impegna ad adottare nella propria organizzazione metodologie, procedure e controlli che prevedano da parte del personale, che ha rapporti con l'Utenza, la massima disponibilità e cortesia.
- ✓ **Comprensibilità delle comunicazioni:** qualunque comunicazione, anche simbolica, rivolta all'Utenza verrà vagliata sotto il profilo della semplicità, efficacia e comprensibilità.
- ✓ **Condizioni di fornitura:** la Società garantisce le condizioni di fornitura contenute nella presente carta dei servizi e nel contratto di fornitura.
- ✓ **Efficacia ed efficienza:** l'azione della Società è improntata ad elevare il livello di efficacia ed efficienza del servizio. A tale scopo vengono adottate soluzioni tecnologiche ed organizzative di massimizzazione del risultato e di semplificazione e chiarezza nei rapporti con l'Utente.

- ✓ **Controllo delle acque:** La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al D. Lgs.31/2001 e successive modifiche o integrazioni. Il Gestore effettua, tramite un laboratorio esterno regolarmente accreditato, i controlli in accordo con le frequenze previste dalla Legge. In accordo ai criteri di trasparenza e conformemente ai requisiti dettati dal Sistema di Gestione per la Qualità, il Gestore rende disponibili, attraverso il sito internet www.acquedottipavone.it, le analisi delle acque provenienti dalla propria fonte.

SEZIONE II - LE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

GLI IMPIANTI: LA FONTE, L'ADDUZIONE E LA DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'acqua distribuita dalla Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.a. proviene da una galleria drenante sita in Contrada Roccacampana, tra la frazione di Vena e Presa, nel territorio di Piedimonte Etneo.

La galleria è di tipo orizzontale e, dal rinvenimento della sorgente è tutt'ora coltivata, ed attualmente raggiunge la lunghezza complessiva di circa 2 km.

L'acqua proveniente dalla galleria drenante, di ottima qualità e adatta all'uso idro-potabile fin dalla fonte, prima di essere immessa all'interno delle reti di distribuzione, può subire esclusivamente un trattamento di disinfezione con ipoclorito di sodio, al fine di garantirne la qualità fino alla consegna. A questo proposito, la Società ha sviluppato ed attuato un più attento e programmato "piano di clorazione" dotandosi anche di moderni strumenti di misurazione.

Il complesso acquedottistico è composto da un sistema di condotte principali che, sviluppandosi per più di 30 km, alimenta le varie distinte reti di distribuzione ad uso irriguo e potabile.

Le reti di distribuzione di acqua potabile sono costituite da serbatoi di testata – per una complessiva capacità di accumulo di circa 2'000 mc, da cui si dipartono le condotte di distribuzione in pressione sino alle utenze potabili finali.

Le reti ad uso irriguo invece vengono gestite con il metodo di distribuzione "a turno" esclusivamente nel periodo irriguo (1° maggio – 31 ottobre).

La qualità dell'acqua è tenuta costantemente sotto controllo con prelievi periodici, sia alla fonte che lungo le reti, e sottoposta alle analisi chimiche e microbiologiche, previste dal D.lgs. n. 31/2001, dal "Nucleo Chimico Mediterraneo", un laboratorio regolarmente accreditato.

Tabella 1: informazioni sintetiche sugli impianti di proprietà della Acquedotti Pavone

Numero e tipologia fonti di approvvigionamento	n. 1 galleria drenante (circa 2 km)
Lunghezza condotte di adduzione	circa 30 km
Numero e capienza serbatoi	n. 8 serbatoi per tot. 2'000 mc
Lunghezza totale rete di distribuzione	circa 250 km

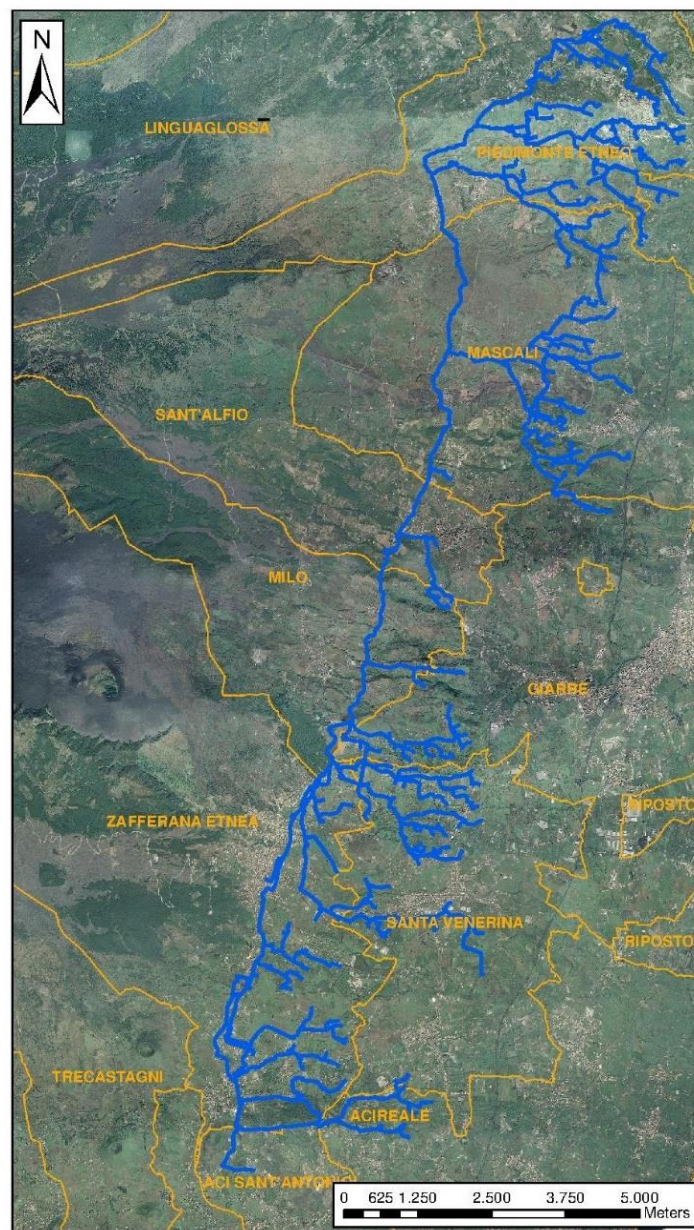


Figura 1- Territori serviti dalle reti della Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A.

SERVIZI FORNITI

I territori serviti dalle reti di distribuzione della Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. sia per le erogazioni potabili che irrigue, sono compresi nei Comuni di:

- Piedimonte Etneo;
- Mascali;
- Fiumefreddo di Sicilia;
- Giarre;
- Milo;
- Zafferana Etnea;

- Santa Venerina;
- Aci Sant'Antonio;
- Acireale.

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. espleta alle proprie utenze singole due tipologie di servizio:

- **Erogazione di acqua ad uso potabile**
- **Erogazione di acqua per irrigazione.**

Non sempre le porzioni di territorio servite dalle reti di distribuzione potabile sono anche servite dalle reti irrigue e viceversa.

DISTRIBUZIONE DI ACQUA AD USO POTABILE

L'acqua ad uso potabile viene erogata 24 ore su 24, continuativamente per tutta la durata dell'anno, tramite reti di distribuzione in pressione.

La qualità dell'acqua viene garantita da un punto di vista chimico e microbatterico per l'uso potabile.

L'acqua viene erogata alle utenze finali con una pressione minima di 5 metri di colonna d'acqua rispetto il piano stradale, ad eccezione di alcuni contesti specifici.

Tutta l'acqua erogata viene misurata tramite appositi strumenti volumetrici (contatori); il calcolo dell'importo da fatturare alle utenze viene effettuato esclusivamente in funzione del volume effettivamente erogato.

DISTRIBUZIONE DI ACQUA PER IRRIGAZIONE

L'acqua per usi agricoli viene erogata solo nel semestre irriguo ovvero dal 1° Maggio al 31 Ottobre di ogni anno.

L'acqua viene erogata con una portata di circa 12 l/s (con una tolleranza del 20%) e con modalità a turno bisettimanale.

La Società, prima dell'inizio della stagione irrigua, invia ai propri Utenti le "cartoline" in cui sono riportati gli orari e le date in cui verrà erogata l'acqua.

L'acqua viene consegnata, all'orario riportato nella cartolina, tramite apposite vaschette di consegna, manovrate esclusivamente da operatori dell'acquedotto, direttamente agli impianti di proprietà dell'Utente o agli impianti consortili di proprietà di un gruppo di Utenti.

A causa della rigidità del sistema di distribuzione, i turni vengono univocamente definiti e non possono essere modificati; la Società non può far recuperare eventuali mancate erogazioni.

La fatturazione alle utenze viene effettuata in due rate sulla base della quantità d'acqua contrattualmente definita. Eventuali variazioni delle condizioni contrattuali (disdette, riduzioni, aumenti, ecc) dovranno essere effettuate a mezzo raccomandata entro il 31 dicembre dell'anno precedente.

Tutte le informazioni contenute nel seguito sono riferite esclusivamente al servizio di distribuzione di acqua ad uso potabile. Per quanto riguarda la distribuzione dell'acqua irrigua, si rimanda alle condizioni previste nel contratto di fornitura.

SEZIONE III - IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità costituiscono il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Il livello di servizio promesso è il valore prefissato nella presente Sezione, da parte della Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A., in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard è formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico (ad esempio: numero di giorni occorrenti per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla firma del contratto da parte degli Organi sociali) o generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli). **Lo standard è talvolta formulato in maniera qualitativa**, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio: cortesia del personale).

Il raggiungimento e il miglioramento nel tempo dello standard costituisce per l'Azienda un obiettivo che concretizza i risultati del processo di miglioramento della qualità del servizio e costituisce, inoltre, un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'Azienda verifica periodicamente i livelli di qualità del servizio conseguiti ed utilizza i dati per definire i piani di miglioramento progressivo del servizio. I risultati conseguiti sono resi noti all'Utenza.

La Società assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta.

Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per la Società e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti.

A seguito della pubblicazione da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il sistema idrico della delibera n° 655/2015/R/IDR, che introduce la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", la Società Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. ha adeguato la presente Carta dei Servizi, impegnandosi ad uniformarsi agli standard di qualità ed alle disposizioni dettate dalla delibera n°655/2015.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici e generali relativi alla qualità contrattuale, l'Autorità, fa riferimento ai seguenti indicatori:

- Indicatori per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale (Tabella 2)
- Indicatori e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale (Tabella 3)
- Indicatori relativi ad addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione (Tabella 4)
- Indicatori relativi a reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione ed accessibilità al servizio (Tabella 5)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella presente carta dei servizi, il gestore, sulla base di quanto definito all'Articolo 72 comma 1 dell'allegato RQSII alla delibera 655/2015/R/IDR e, tranne nei casi di esclusione e sospensione di cui all'articolo 73 dell'allegato RQTI alla delibera 655/2015/R/IDR, è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico base.

STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di rendere più facilmente gestibile e diretto il contatto con gli utenti, la società ha messo a disposizione dell'utente un sito internet (www.acquedottipavone.it) attraverso il quale è possibile inoltrare, tramite apposite maschere, richieste relative all'esecuzione di un nuovo allaccio idrico, attivazione, disattivazione, voltura, verifica del misuratore e del livello di pressione e tutto ciò che concerne l'utenza potabile.

INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (ERRORE. L'ORIGINE RIFERIMENTO NON È S TATA TROVATA.)

L'avvio del rapporto contrattuale avviene a seguito di richiesta scritta da parte dell'Utente alla Società.

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

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, la Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ottenimento della fornitura e casi di rigetto

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. si trova costretta a rigettare la richiesta di nuova fornitura nei seguenti casi:

- nel caso in cui non sia presente la rete di distribuzione nel punto in cui viene richiesta la fornitura;
- nel caso in cui, a insindacabile parere della Società, la rete di distribuzione, che serve la zona, risulti già carente per l'alimentazione di nuove utenze, con riferimento ai giorni di massimo consumo;
- nel caso in cui, ad insindacabile parere della Società, i volumi adducibili alla rete di distribuzione che serve la zona non risultino sufficienti all'alimentazione di tutte le utenze già allacciate, con riferimento ai giorni di massimo consumo.
- nel caso la derivazione debba effettuarsi dalle condotte destinate all'alimentazione dei serbatoi o di adduzione;
- nel caso l'altezza dell'edificio da servire o la sua posizione altimetrica sia sfavorevole rispetto ai serbatoi e alla linea distributrice (a meno che l'Utente non provveda a proprie spese con impianto privato di accumulo e sollevamento);
- nel caso in cui il fabbricato non sia servito da condotta distributrice o comunque sia necessario un potenziamento o prolungamento della rete (a meno che il richiedente non vi provveda a proprie spese e sotto la Direzione dell'Azienda);
- nei casi previsti dalle vigenti Leggi che regolano la materia.

E' facoltà discrezionale dell'Azienda - in rapporto alla disponibilità idrica e nel rispetto delle leggi vigenti con particolare riferimento alla legge 5.1.1994 n.36 e successive modifiche e integrazioni - rilasciare o revocare somministrazioni per usi diversi che non pregiudichino l'alimentazione potabile che è ritenuta prioritaria. E' inoltre facoltà dell'Azienda rifiutare la somministrazione allorché il richiedente o i componenti del suo nucleo familiare risultino debitori di somme verso l'Azienda per altre concessioni poste nel territorio servito.

La somministrazione sarà inoltre rifiutata allorché si tratti di presa precedentemente chiusa per morosità e il richiedente l'allacciamento non provi, attraverso documentazione avente valore legale (contratto di affitto registrato, dichiarazione rese all'autorità di P.S., contratto di compravendita, ecc.), che la nuova richiesta sia effettivamente destinata a soggetto diverso dal titolare dell'Utenza chiusa per morosità.

Qualora un impianto di consegna a servizio di un immobile venga rimosso per morosità, disdetta o altro motivo, il contratto è da intendersi sciolto. In tali casi la Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. non ha alcun obbligo di fornitura dell'immobile stesso, e il proprietario, per ottenere la fornitura, potrà fare solo richiesta di un nuovo allaccio, come se l'immobile non fosse mai stato servito dalle reti dell'Azienda.

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. La delibera 655/2015 ha fissato, per questo indicatore, nel caso di preventivazione con sopralluogo, uno standard pari a 20 giorni lavorativi.

Nel caso di situazioni più complesse, in cui dovranno essere eseguiti lavori o ottenute autorizzazioni a cura del richiedente, il preventivo si ritiene sospeso dalla data di accettazione sino alla data di consegna di tutta la documentazione necessaria.

La Società si impegna a rispettare i medesimi tempi anche per la comunicazione dell'avvenuto diniego.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori necessari per l'attivazione della fornitura è pari a 15 giorni. Nel caso in cui risultino necessari lavori di intervento complessi, estensione o adeguamento sulla rete stradale il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico deve essere minore o uguale a 30 giorni; in tali casi, verranno comunicati all'Utente i tempi e le modalità.

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura. Lo standard stabilito dall'Autorità, in questo caso, è pari a 5 giorni lavorativi.

Nel caso invece di riattivazione della fornitura, lo standard varia in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere a:

- riattivazione della fornitura con modifica della portata del misuratore
- riattivazione della fornitura senza modifica di portata del misuratore
- riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità.

Per la riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro, il tempo massimo intercorrente fra la data di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa è pari a 5 giorni. Nel caso in cui vi sia necessità o richiesta di modifica alla portata del misuratore, il tempo sopracitato, è pari a 10 giorni.

Qualora l'utente richiedesse la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, il 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 è pari a 2 giorni feriali.

Tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo massimo per la disattivazione della fornitura idrica è pari a 7 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della disdetta da parte dell'Utente.

Tempo di esecuzione della voltura

L'utente che desidera volturare un contratto di fornitura può inoltrare apposita richiesta alla Società fornendo idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di effettiva attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale è pari a 5 giorni lavorativi.

Tabella 2 – Indicatori e modalità per l'avvio, la cessazione del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e comunicazione diniego	Tempo massimo tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni 20 giorni	Specifico	- in caso di necessità di sopralluogo	- 30 euro
Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	Tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori necessari per l'attivazione della fornitura, al netto di eventuali autorizzazioni	15 giorni 30 giorni nel caso di lavori complessi	Specifico Generale	- al netto di lavori a cura e spese da parte dell'Utente; - salvo esigenze particolari.	- 30 euro -90% delle singole prestazioni
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura	5 giorni	Specifico		-30 euro
Tempo per la riattivazione o subentro della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	5 giorni 10 giorni 2 giorni feriali dall'attestazione di avvenuto pagamento	Specifico Specifico Specifico	- senza modifica della potenzialità del contatore -con modifica alla portata del misuratore -nel caso di disattivazione per morosità,	-30 euro -30 euro -30 euro

Tempo di disattivazione della fornitura	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	7 giorni	Specifico	-30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta e la data di effettiva attivazione della fornitura	5 giorni	Specifico	-30 euro

INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (TABELLA 3)

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e complessi

Il tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni è pari a 10 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il gestore ritenga necessario effettuare un sopralluogo, il preventivo verrà fornito entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso di situazioni più complesse, in cui dovranno essere eseguiti lavori o ottenute autorizzazioni a cura del richiedente, il preventivo si ritiene sospeso dalla data di accettazione sino alla data di consegna di tutta la documentazione necessaria e/o di constatazione congiunta di completamento dei lavori.

Tempo di esecuzione di lavori semplici e complessi

Il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione dei lavori da parte del gestore è pari a 10 giorni. Nel caso in cui si tratti di lavori di intervento complessi, il tempo di esecuzione massimo è pari a 30 giorni.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Le pratiche che possono essere espletate per via telefonica sono:

- segnalazione perdite
- segnalazione guasti
- stato dei pagamenti
- richiesta di chiarimenti.

Le pratiche che possono essere espletate per corrispondenza sono:

- richiesta di avvio rapporto contrattuale
- modifica ed estinzione del rapporto contrattuale
- contestazione fattura
- richiesta riattivazione della fornitura.

Rispetto degli appuntamenti concordati

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

Gli appuntamenti saranno fissati entro e non oltre 7 giorni dal momento in cui il gestore riceve la richiesta di appuntamento e saranno concordati, all'interno dei normali orari lavorativi, entro un range di 3 ore rispetto alla disponibilità fornita dall'Utente. Nel caso in cui non sia possibile rispettare l'appuntamento concordato, il gestore è tenuto a dare preavviso di disdetta massimo 24 ore prima dall'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Verifica del misuratore

L'Utente, qualora lo desideri, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, in contraddittorio con i tecnici del gestore.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica, è pari a 10 giorni lavorativi.

La società comunica all'Utente i risultati della verifica per via telefonica, e qualora non raggiungibile per iscritto a mezzo raccomandata o posta certificata entro e non oltre 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica; nel caso in cui sia richiesto dall'utente la verifica del misuratore in laboratorio, il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito è pari a 30 giorni.

Nei casi in cui, a seguito della verifica richiesta dall'utente, il misuratore risulti correttamente funzionante, saranno addebitati nella bolletta successiva i costi dell'intervento.

Qualora si debba sostituire il misuratore, il 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 è pari a 10 giorni lavorativi.

Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Il tempo massimo entro il quale la Società provvede ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'Utente, è pari a 10 giorni lavorativi; l'Utente ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

La società comunica all'Utente i risultati della verifica per via telefonica, e qualora non raggiungibile per iscritto a mezzo raccomandata o posta certificata (entro e non oltre 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica). Qualora si debba sostituire il misuratore, il gestore provvederà alla sostituzione entro e non oltre 10 giorni dalla data di invio all'utente finale dell'esito della verifica.

Nei casi in cui, a seguito della verifica richiesta dall'utente, il livello di pressione risulti nella norma, saranno addebitati nella bolletta successiva i costi dell'intervento.

Arrivo sul luogo in caso di pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato. Lo standard fissato a pari a 3 ore.

Tabella 3 – Indicatori e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valore)	TIPOLOGIA	NOTE	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di preventivazione e per l'esecuzione di lavori e semplici complessi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	10 giorni	Specifico		-30 euro
		20 giorni	Specifico	-in caso di necessità di sopralluogo	-30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici e complessi	Tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo e l'esecuzione dei lavori, al netto di eventuali autorizzazioni	10 giorni	Specifico		- 30 euro
		30 giorni	Generale	-nel caso di lavori complessi -al netto di lavori a cura e spese da parte dell'Utente; -salvo esigenze peculiari.	-90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	-7 giorni	Specifico		-30 euro
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	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	-24 ore	Generale		-90% delle singole prestazioni
					-90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati		-3 ore	Generale		-30 euro

Verifica del contatore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	- 10 giorni	Specifico		-30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	-10 giorni	Specifico	-nel caso di verifica del misuratore da effettuare in loco	-30 euro
		-30 giorni	Specifico	-nel caso di verifica del misuratore da effettuare in laboratorio.	-30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	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	-10 giorni	Specifico		-30 euro
Verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	-10 giorni	Specifico		-30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	-10 giorni	Specifico		-30 euro

INDICATORI RELATIVI AD ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE (TABELLA 4)

Fatturazione

La fatturazione viene effettuata sulla base dei volumi erogati al punto di consegna e misurata dall'apposito strumento di misurazione.

Lo strumento viene installato e mantenuto a spese dell'Utente ma a cura della Società.

La Società effettua trimestralmente o semestralmente o annualmente la lettura degli strumenti di misura esclusivamente con proprio personale dipendente.

Sulla base della lettura rilevata, viene emessa regolare fattura per l'acqua erogata alle tariffe applicate; nella stessa fattura vengono inserite anche le spese sostenute dalla Società per mantenere l'impianto di consegna, gli eventuali interessi di mora delle fatture precedenti, le spese postali ed eventuali oneri imposti dalle autorità competenti.

Periodicità di fatturazione

La fatturazione alle utenze viene effettuata differenziata in funzione del consumo medio annuo dell'utenza, relativamente le ultime tre annualità, ovvero:

- Semestralmente per consumi medi annui fino a 100 mc
- Trimestralmente per consumi medi annui fino a 3000 mc
- Bimestralmente per consumi medi annui superiori a 3000 mc

Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa deve essere pari a 45 giorni solari.

Termini per i pagamenti della fattura

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

Modalità e strumenti di pagamento

Il pagamento delle bollette può essere effettuato tramite:

- ✓ C/C postale, mediante bollettino prestampato (recapitato a mezzo posta)
- ✓ Bonifico bancario presso il dedicato conto bancoposta
- ✓ Pagamento online tramite il portale Posteitaliane.it
- ✓ Assegno bancario presso i nostri uffici
- ✓ Bancomat/carta di credito tramite POS presso i nostri uffici.
- ✓ Contanti

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

E' garantita all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta risulti superiore del 100% rispetto al valore mediamente sostenuto (media degli ultimi 3 anni).

Il piano di rateizzazione sarà concordato presso i nostri uffici.

Potranno essere applicati interessi legali o di mora, secondo la normativa vigente.

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso vengono effettuati nella fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'Utente.

Nei casi in cui l'Utente ritenga sia stato effettuato un errore nella fatturazione, quest'ultimo dovrà contestare la fattura, in forma scritta, entro la data di scadenza della stessa.

Per i casi in cui l'errore venga espressamente segnalato dall'Utente in forma scritta, la Società provvede alla rettifica della fatturazione riconosciuta errata entro 60 giorni decorrenti dalla data della comunicazione da

parte dell'Utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione), provvedendo ad emettere apposita nota di credito a favore dell'Utente. L'eventuale rimborso della somma impropriamente pagata avverrà nella prima fattura utile successiva e comunque non oltre 60 giorni dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente finale. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo in bolletta, o la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto dei tempi sopra indicati, il credito sarà erogato all'utente tramite rimessa diretta.

Morosità

L'Utente è preavvisato della morosità con apposita evidenziazione nella fattura, in cui viene altresì indicata la data di scadenza per il pagamento della stessa.

A seguito della accertata morosità per una o più fatture, decorsi 60 giorni dalla scadenza della fattura, la Società procede alla riduzione del flusso idropotabile del 95 % o all'interruzione, in funzione della tipologia di utenza, sino alla scadenza naturale del contratto di fornitura che dunque non sarà da intendersi automaticamente rinnovato; in tale caso l'impianto sarà definitivamente rimosso.

L'Utente viene avvisato della sospensione del servizio con un preavviso minimo di 30 giorni. La comunicazione avviene con raccomandata con ricevuta di ritorno in cui vengono specificate le modalità con cui evitare la sospensione stessa.

Il ripristino della fornitura avviene esclusivamente a seguito della ricevuta dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto, e verrà effettuato entro (2 giorni feriali) dall'attestazione del pagamento, da trasmettere a mezzo fax o pec.

Il ripristino del flusso al 100% è soggetto al pagamento delle spese di riattivazione.

Qualora venga accertata l'erronea azione di morosità, l'Azienda dispone per l'annullamento degli atti e comunicazioni emanate e dispone per l'immediato ripristino dello stato dei luoghi senza alcuna spesa per l'Utente.

La morosità pregressa non è addebitabile all'Utente subentrante, salvo il caso dell'erede subentrante nell'utenza per successione e quanto è previsto "nei casi di rigetto" di cui alla presente Carta dei Servizi.

Tabella 4 – Indicatori relativi ad addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valore)	TIPOLOGIA	NOTE	INDENNIZO O BASE DI CALCOLO
Fatturazione	Differenziata in base ai consumi	- Semestralmente per consumi medi annui fino a 100 mc - Trimestralmente per consumi medi annui fino a 3000 mc - Bimestralmente per consumi medi annui superiori a 3000 mc	Generale	Per ogni tipologia di fornitura, su dati rilevati.	
Tempo per l'emissione della fattura	Il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari	Generale		-30 euro

Termini per i pagamenti		20 giorni solari	Specifico	-
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'Utente	- C/C postale, mediante bollettino - Bonifico bancario - Pagamento online - Assegno bancario - Bancomat/carta di credito tramite POS - Contanti		
		Generale		
Tempo di rettifica di fatturazione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	Specifico	60 giorni -30 euro

INDICATORI RELATIVI A RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE ED ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO (TABELLA 5)

Tempo per la risposta ai reclami scritti

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. si impegna a rispondere ai reclami entro 30 giorni lavorativi.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni dagli utenti

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore).

Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. si impegna a rispondere alle richieste di rettifica di fatturazione pervenute per iscritto entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore).

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30. E' possibile, in caso di esigenze specifiche, concordare eventuali aperture su appuntamento in orario pomeridiano o il sabato mattina.

Tempi di attesa agli sportelli

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. si impegna a rispettare i seguenti tempi di attesa agli sportelli:

Tempo medio di attesa: 20 minuti

Tempo massimo di attesa: 60 minuti

Tabella 5 – Indicatori relativi a reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche di fatturazione ed Accessibilità al servizio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	30 giorni lavorativi	Specifico	decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente	30 euro
Risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	30 giorni lavorativi	Specifico	decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente	30 euro
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	20 minuti	Generale	Tempo medio di attesa	-Media sul totale delle prestazioni
		60 minuti	Generale	Tempo massimo di attesa	-95% delle singole prestazioni

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a:

- eventi di forza maggiore
- guasti
- manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Comunque, il gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

A seguito della pubblicazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) della delibera n° 917/2017/R/IDR, che introduce la "Regolazione della qualità Tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)", la Società Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. ha adeguato la presente Carta dei Servizi, impegnandosi ad uniformarsi agli standard ed alle disposizioni dettate dalla delibera n°917/2017

Al fine di definire gli standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato, l'Autorità, fa riferimento ai seguenti indicatori:

- **Indicatore S1:** "Durata massima della singola sospensione programmata" (Tabella 2)
- **Indicatore S2:** "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (Tabella 3)
- **Indicatore S3:** "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (Tabella 4)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici relativi alla continuità del servizio definiti nella presente carta dei servizi, il gestore, sulla base di quanto definito all'Articolo 5 dell'allegato RQTI alla delibera 917/2017/R/IDR è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico base.

Gli standard specifici di qualità tecnica del SII sono definiti in Tabella 6:

Tabella 6 – Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

ID	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Specifico	
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Specifico	
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Specifico	

Durata massima della singola sospensione programmata

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato; esso sarà sempre inferiore alle 48 ore.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare sospensioni integrali del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore (indicatore S2), l'utente potrà richiedere al gestore di provvedere ad un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria, al solo fine di soddisfare gli usi potabili inderogabili dell'acqua.

Tempi di preavviso per interventi programmati

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A., ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, provvede ad informare preventivamente l'utenza con almeno 48 ore di anticipo dell'esecuzione di lavori sulla rete che danno luogo alla temporanea sospensione del servizio (indicatore S3). A tale scopo la Società inserirà apposite comunicazioni sul proprio sito internet, nella sezione dedicata, e appositi avvisi nelle zone di maggiore concentrazione delle utenze. Per un migliore e più puntuale servizio di preavviso si invitano gli Utenti a voler fornire i propri numeri di cellulare ed indirizzi e-mail.

Pronto intervento

Il servizio di pronto intervento è a disposizione dell'utenza attraverso il numero di telefono aziendale (095-552092), con segreteria telefonica attiva 24 ore su 24. Lasciando un messaggio, in cui si espone l'entità della criticità e la sua localizzazione oltre che i recapiti dell'Utente che effettua la segnalazione, l'Azienda – dopo una prima valutazione sulla criticità e l'urgenza della segnalazione – provvede a ricontattare l'Utente e fissare le priorità d'intervento.

Il tempo massimo per primo intervento è pari a 3 ore, dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore e/o dell'avvenuta comunicazione.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, la Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A., con adeguato preavviso, provvede ad informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi, tra cui:

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

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle proprie reti.

Annualmente sono sottoposti a controllo circa 50 km di rete su 250 km totali di rete, effettuando ove possibile controlli "a vista" o utilizzando geofoni acustici e correlatori acustici.

Tabella 7 – Continuità del servizio

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valore)	TIPOLOGIA	NOTE
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	2 giorni	Generale	Comunicazione tramite sito internet e avvisi
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	< 48 ore	Specifico	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h	Generale	- tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo: 2 ore. - tempo massimo per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessory: 48 ore. - tempo massimo, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: 24 ore. - tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: 48 ore.
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Circa 50 km	Generale	

LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. assicura, in condizioni di normale funzionamento, l'erogazione alla bocca di presa di **litri 150 al giorno pro-capite di acqua potabile**, fatte salve le crisi idriche di scarsità o le interruzioni per manutenzione programmata e non, con esclusione delle Utenze che si trovano in zone particolarmente svantaggiate con una diversa quota minima piezometrica.

La portata minima erogata al punto di consegna è di 0.05 l/s per ogni unità abitativa con un carico idraulico di 5 mt al punto di consegna, rispetto al piano stradale. Il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non deve superare i 60 mt, rispetto al piano stradale; qualora tale valore di pressione massimo non venga rispettato, l'Utente può richiedere l'intervento della Società al fine di ridurre la pressione in eccesso indesiderata.

A causa dello stato dei luoghi può essere necessario prevedere, per zone particolarmente svantaggiate, una diversa quota minima piezometrica e l'obbligo di installazione di vasca/e di accumulo con consegna alla bocca di presa.

Il sollevamento, per quote superiori al punto di consegna, è a carico dell'Utente.

Si precisa che i livelli minimi di servizio possono essere garantiti dal gestore esclusivamente al punto di consegna individuato nel punto in cui è installato il contatore di fornitura.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. garantisce all'Utente una costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo attraverso il proprio sito internet (www.acquedottipavone.it).

In particolare, su sito sono presenti informazioni in merito a:

- corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge (in termini di parametri chimico-microbiologico)
- condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti
- procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, scadenza delle bollette
- meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata
- procedure per la presentazione di eventuali reclami e la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali.
- Moduli per effettuare richieste relativi ai servizi alle utenze irrigue e potabili.

L'informazione degli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio, oltre che tramite il sito internet, avviene tramite l'informativa contenuta nella fattura.

Inoltre, dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 è possibile richiedere informazioni allo sportello o per via telefonica in merito a quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.), al gestore ed alla generalità dei servizi.

SEZIONE IV - PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO

PROCEDURA DI RECLAMO

L'Utente può formalmente segnalare qualsiasi violazione della presente Carta dei Servizi e delle norme regolamentari attraverso un **reclamo in forma scritta**, da far pervenire a mezzo fax, raccomandata o PEC. Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente dovrà fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità eventualmente riscontrate.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. provvede ad effettuare delle rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, anche attraverso il link apposito pubblicato sul sito www.acquedottipavone.it, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

La Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.A. offre ai propri utenti un servizio di consulenza finalizzata alla valutazione di possibili interventi attinenti al servizio erogato (lavori di derivazione dalla condotta principale fino al contatore, realizzazione vano contatore, dimensione condotta, ecc.) Per usufruire di tale servizio è possibile inoltrare richiesta scritta, a mezzo posta, fax o PEC, ai recapiti indicati in bolletta e nel presente documento.

L'azienda si impegna a ricontattare l'Utente nell'arco di una settimana dalla data di ricezione della richiesta.

RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

La Società provvede a corrispondere all'Utente gli indennizzi automatici, per come sopra previsti, in caso di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità, così come indicato in Tabella 6 dell'Allegato A alla delibera 655/2015 nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dalla Società stessa.

In ogni caso la Società non sarà tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore (eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato o ritardato ottenimento di atti di terzi, atti di autorità pubblica);
- cause imputabili all'Utente, inclusa l'inaccessibilità del misuratore;
- cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Le revisioni e modifiche della presente Carta dei Servizi sono comunicate all'Utenza a mezzo pubblicazione sul sito aziendale www.acquedottipavone.it.

SEDE E SPORTELLI AL PUBBLICO

La sede della Acquedotti Ing. Sarino Pavone S.p.a. ed i suoi uffici si trovano a Catania, in via Modena n.14. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

CONTATTI UTILI:

Telefono	095.552092
Fax	095.552222
Indirizzo e-mail	acquedottipavone@gmail.com
PEC	acquedottipavone@arubapec.it
Sito Internet	www.acquedottipavone.it