



**EROGASMET S.P.A.**

**CARTA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA TRAMITE RETE**

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| INDICE.....  | 2  |
| PRESENTAZIONE .....  | 3  |
| 1 PREMESSA .....   | 3  |
| 2 PRINCIPI FONDAMENTALI .....  | 3  |
| 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....  | 3  |
| 2.2 Continuità e regolarità dell'erogazione .....  | 3  |
| 2.3 Partecipazione alla prestazione del servizio .....                                     | 3  |
| 2.4 Cortesia.....  | 4  |
| 2.5 Efficacia ed efficienza gestionali .....   | 4  |
| 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....  | 4  |
| 3 DEFINIZIONI .....  | 4  |
| 4 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....  | 7  |
| 4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli.....                                   | 7  |
| 4.2 Tempo di attesa agli sportelli.....  | 7  |
| 4.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica .....                                       | 7  |
| 4.4 Differenziazione delle forme e modalità di pagamento .....                             | 7  |
| 4.5 Facilitazioni per Utenti finali particolari .....                                      | 8  |
| 4.6 Modalità di presentazione delle richieste di prestazione.....                          | 8  |
| 4.7 Appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni.....                                   | 9  |
| 4.7.1 Tempo massimo per l'appuntamento concordato.....                                     | 9  |
| 4.7.2 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato .....                  | 9  |
| 4.7.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati .....                           | 9  |
| 4.8 Gestione dei reclami scritti .....   | 9  |
| 4.8.1 Tempo di risposta ai reclami scritti.....  | 10 |
| 4.9 Risposta alle richieste scritte degli Utenti finali.....                               | 10 |
| 4.10 Gestione delle richieste pervenute e di competenza di altro gestore del servizio..... | 10 |
| 5 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....  | 10 |
| 5.1 Elementi caratteristici del rapporto commerciale con l'utente finale .....             | 10 |
| 5.1.1 Tempo di preventivazione lavori .....  | 11 |
| 5.1.2 Tempo di esecuzione lavori .....   | 11 |
| 5.1.3 Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura .....                        | 12 |
| 5.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura .....                                    | 12 |
| 5.1.5 Voltura .....  | 12 |
| 5.1.6 Verifica del misuratore.....   | 13 |
| 5.1.7 Verifica del livello di pressione di fornitura .....                                 | 14 |
| 6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....  | 15 |
| 6.1 Fatturazione.....  | 15 |
| 6.2 Rettifiche di fatturazione.....  | 16 |
| 6.2.1 Tempo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione .....                     | 16 |
| 6.2.2 Tempo di rettifica di fatturazione .....   | 16 |
| 6.2.3 Modalità di corresponsione delle somme non dovute .....                              | 16 |
| 6.3 Morosità .....   | 17 |
| 6.3.1 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità .....   | 17 |
| 7 SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....  | 17 |
| 7.1 Sicurezza del servizio – Reperibilità e pronto intervento.....                         | 17 |
| 7.1.1 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento.....                            | 18 |
| 7.1.2 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento .....                    | 18 |
| 7.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite .....                         | 18 |
| 7.3 Continuità del servizio .....  | 18 |
| 7.3.1 Tempi di preavviso per interventi programmati.....                                   | 18 |
| 7.3.2 Durata delle sospensioni programmate .....   | 19 |
| 7.3.3 Crisi idrica da scarsità .....   | 19 |
| 7.3.4 Attivazione del servizio sostitutivo di emergenza.....                               | 19 |
| 8 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE .....   | 20 |
| 9 TUTELA DELL'UTENTE FINALE .....  | 20 |
| 9.1 Indennizzi automatici .....  | 20 |
| 10 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....   | 21 |

## **PRESENTAZIONE**

Erogasmet S.p.A., nel seguito indicata anche come "azienda", progetta, realizza e gestisce, in regime di concessione, sistemi di distribuzione di gas ed idrici integrati a mezzo rete urbana, od unicamente di distribuzione acqua, erogando i relativi servizi.

Erogasmet S.p.A. investe ingenti risorse nel miglioramento delle infrastrutture tecniche e organizzative necessarie per perseguire livelli sempre più elevati di sicurezza, affidabilità e qualità del servizio.

### **1           PREMESSA**

Erogasmet S.p.A. è titolare del contratto di concessione per il servizio di distribuzione acqua potabile, rep. n. 14 del 14/04/92 stipulato con il Comune di Roncadelle (BS), mentre la gestione delle fonti di approvvigionamento acqua potabile, della rete fognaria e della depurazione, con i conseguenti obblighi di legge, rimane in capo ad altro gestore.

Per quanto non espressamente indicato nella presente carta del servizio si rimanda al sopra citato contratto di concessione e al regolamento ad esso allegato.

Scopo della presente "Carta del Servizio di distribuzione dell'acqua tramite rete" è di stabilire e garantire i diritti degli Utenti Finali del servizio.

Nel seguito sono riportati i principali fattori di qualità del servizio per quanto riguarda le caratteristiche della fornitura e le prestazioni relative al rapporto tra Erogasmet S.p.A. (di seguito indicate come "azienda") e gli Utenti Finali.

### **2           PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il servizio di distribuzione dell'acqua tramite rete è gestito nel rispetto della *"Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)"* emanata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, nonché del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato"*.

#### **2.1       Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'azienda:

- si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti finali;
- non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione;
- garantisce la parità di trattamento degli Utenti finali, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

#### **2.2       Continuità e regolarità dell'erogazione**

Costituisce impegno prioritario dell'azienda garantire un servizio continuo e regolare e ridurre nel limite del possibile la durata di eventuali disservizi.

Qualora dovessero verificarsi disservizi nell'erogazione, l'azienda si impegna ad attivare, per quanto possibile, servizi sostitutivi di emergenza.

#### **2.3       Partecipazione alla prestazione del servizio**

L'Utente finale ha diritto di richiedere all'azienda le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

Per tutto quanto riguarda gli aspetti di relazione con l'Utente finale, l'azienda garantisce la identificabilità del personale.

## 2.4 Cortesia

L'azienda si impegna a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia nei confronti degli Utenti finali fornendo ai dipendenti opportune istruzioni.

## 2.5 Efficacia ed efficienza gestionali

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

## 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente finale.

## 3 DEFINIZIONI

Al fine di garantire una più chiara lettura della presente Carta dei Servizi si riportano nel seguito alcune significative definizioni.

del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

- **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;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **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;
- **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;
- **contratto di fornitura del servizio** è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato

- dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **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
  - **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;
  - **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
  - **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
  - **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
  - **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
  - **interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
  - **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate, come sopra definite;
  - **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;
  - **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
  - **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
  - **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura del servizio idrico;
- **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;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente;
- **sportello fisico** è il punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare 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;
- **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura del servizio;
- **utenza condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

## **4 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

### **4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

L'azienda garantisce ai propri Utenti finali un servizio di sportello aperto al pubblico. L'orario di apertura è garantito:

- nei giorni lavorativi: per 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00;
- il sabato: per 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00.

Gli orari di apertura sono indicati:

- presso lo sportello stesso;
- nella sezione informativa della bolletta di consumo;
- sul sito internet dell'azienda.

Presso lo sportello è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

### **4.2 Tempo di attesa agli sportelli**

L'azienda è costantemente impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa o per la richiesta di informazioni.

Per valutare e ridurre nel tempo il tempo di attesa, l'azienda si è dotata di un sistema di misurazione del tempo di attesa agli sportelli ("gestore code").

L'azienda si prefigge di mantenere un tempo medio di attesa allo sportello inferiore ai 20 minuti.

### **4.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica**

Nell'ambito dei rapporti tra azienda e Utente finale, è facoltà di quest'ultimo mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale.

### **4.4 Differenziazione delle forme e modalità di pagamento**

I pagamenti delle fatture potranno essere effettuati in una delle seguenti modalità:

- addebito diretto su conto corrente bancario dell'Utente finale (SEPA Direct Debit);
- utilizzando il bollettino MAV allegato alla bolletta (c/o qualsiasi sportello bancario senza spese aggiuntive, ad eccezione degli Uffici di POSTE ITALIANE che prevedono commissioni);
- versamento su conto corrente postale indicato in fattura, nel retro bolletta, nell'area "Informazione sui pagamenti";
- tramite bonifico su conto corrente bancario indicato in fattura, nel retro bolletta, nell'area "Informazione sui pagamenti";
- mediante il sito delle Poste Italiane ([www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)) per i titolari di conto corrente postale e Carta di Credito (Visa-Mastercard).

#### **4.5 Facilitazioni per Utenti finali particolari**

Particolare riguardo sarà riservato dall'azienda alle persone diversamente abili, facilitando l'utilizzo del servizio.

#### **4.6 Modalità di presentazione delle richieste di prestazione**

Le prestazioni, indicate nel successivo capitolo "STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO", possono essere richieste tramite:

- sportello aperto al pubblico;
- tramite sito internet ([www.erogasmet.it](http://www.erogasmet.it));
- via email (all'indirizzo indicato sul sito internet di cui sopra);
- a mezzo posta (all'indirizzo indicato sul sito internet di cui sopra);
- numero verde associato al call center commerciale

**attenzione: non utilizzare il servizio di pronto intervento per queste finalità.**



#### **4.7 Appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni**

Qualora la prestazione richiesta richieda un intervento in loco alla presenza dell'Utente finale, o di suo delegato, l'azienda si impegna a rispettare i seguenti standard:

##### **4.7.1 Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il l'azienda riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Il tempo garantito dall'azienda è pari a:

- 7 giorni lavorativi per almeno il 90 % delle richieste appuntamento;
- 10 giorni lavorativi per almeno il 90 % delle richieste appuntamento per verifica del misuratore.

##### **4.7.2 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Qualora non fosse possibile presenziare all'appuntamento concordato, l'azienda si impegna a disdire gli appuntamenti con un preavviso minimo di 24 ore per almeno il 95% degli appuntamenti disdetti

##### **4.7.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

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

L'azienda si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente finale. La fascia oraria massima di disponibilità richiesta l'Utente finale è di 3 ore.

L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale dell'azienda per tutta la fascia di puntualità concordata

#### **4.8 Gestione dei reclami scritti**

L'azienda si impegna a dare risposta a reclami scritti relativi alla non coerenza del servizio ottenuto in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dall'eventuale regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra azienda ed Utente finale.

In bolletta e sul sito internet aziendale ([www.erogasmet.it](http://www.erogasmet.it)) vengono indicati i recapiti messi a disposizione dall'azienda per la presentazione di reclami scritti.

Sul sito internet viene inoltre messo a disposizione un modulo con cui l'Utente finale può formulare il reclamo. L'utilizzo del modulo è facoltativo.

#### **4.8.1 Tempo di risposta ai reclami scritti**

Il tempo di risposta è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di invio della risposta motivata scritta dell'azienda all'Utente finale.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 30 giorni lavorativi.

#### **4.9 Risposta alle richieste scritte degli Utenti finali**

L'azienda si impegna a dare risposta alle richieste di informazioni, inoltrate a mezzo lettera o fax relative al servizio.

In bolletta vengono indicati i recapiti messi a disposizione dall'azienda per l'invio delle richieste di informazioni.

Il tempo di risposta alle richieste è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata scritta dell'azienda all'Utente finale.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 30 giorni lavorativi.

#### **4.10 Gestione delle richieste pervenute e di competenza di altro gestore del servizio**

In caso di richieste relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione, il gestore del servizio di acquedotto, le inoltra al gestore competente con le modalità e nei tempi definiti dalla normativa.

Provvede poi ad inoltrare all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

### **5 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Costituiscono "Standard" di qualità del servizio di distribuzione dell'acqua tramite rete gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

Come indicato anche nel paragrafo "Definizioni" del presente documento, gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'azienda, e specifici, ossia riferiti alla singola prestazione da garantire all'Utente finale e quindi direttamente verificabile.

#### **5.1 Elementi caratteristici del rapporto commerciale con l'utente finale**

I tempi di prestazione indicati nel seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio delle autorizzazioni o atti autorizzativi a carico dell'azienda. Tali tempi decorrono inoltre dalla data di consegna delle autorizzazioni o atti di Terzi a carico dell'Utente finale, oppure, se successiva, dalla data di predisposizione delle opere edili/impiantistiche o dalla data di completamento di eventuali altri adempimenti a carico dell'Utente.

Le richieste per l'esecuzione di una prestazione pervenute all'azienda oltre le ore 18 nei giorni lavorativi vengono considerate dall'azienda come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

### **5.1.1 Tempo di preventivazione lavori**

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo all'Utente finale.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a:

- 10 giorni lavorativi per preventivi che non necessitano di sopralluogo;
- 20 giorni lavorativi per preventivi che necessitano di sopralluogo;

#### **5.1.1.1 Dati e informazioni contenute nel preventivo di spesa**

Il preventivo fornito al richiedente contiene almeno i seguenti dati o informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta
- n) la durata di validità del preventivo (\*);
- o) nel caso di lavori complessi: il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore.

(\*) l'azienda garantisce la validità del preventivo per un periodo non inferiore a tre mesi

### **5.1.2 Tempo di esecuzione lavori**

Il tempo di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo di spesa (quali un nuovo allacciamento o modifica di una utenza idrica) è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di esecuzione lavori, mediante l'accettazione formale del relativo preventivo di spesa, e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il tempo massimo garantito dall'azienda per i lavori semplici (vedasi capitolo "Definizioni") è pari a 15 giorni lavorativi.

L'azienda si impegna alla realizzazione di lavori complessi (vedasi capitolo "Definizioni") entro 30 giorni lavorativi per almeno il 90% dei lavori richiesti.

Sono esclusi i tempi necessari per ottenere le dovute autorizzazioni da parte di terzi e la completa esecuzione di tutti i lavori edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente. In ogni caso i tempi si intendono sospesi dal momento dell'accettazione del preventivo fino alla data di comunicazione da parte del richiedente di aver adempiuto alla realizzazione di quanto di propria competenza.

### **5.1.3 Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura**

Il tempo di attivazione o riattivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, oppure, se successiva, la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di attivazione della fornitura, previa stipula del contratto di fornitura e presentazione, da parte dell'Utente finale, di tutti gli atti e documenti necessari all'attivazione, e la data di attivazione della fornitura.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a:

- 10 giorni lavorativi in caso di contestuale modifica della portata del misuratore;
- 5 giorni lavorativi negli altri casi;

### **5.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura**

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura (\*) e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La prestazione è garantita in caso di misuratore accessibile. Qualora il misuratore non sia accessibile, l'Utente finale deve garantire l'accesso direttamente o tramite persona da questi delegata.

(\*) Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 7 giorni lavorativi.

### **5.1.5 Voltura**

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

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 finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il

precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente ovvero dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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

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

#### **Voltura a titolo gratuito**

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet e disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto per la gestione della voltura.

#### **5.1.5.1 Tempo di esecuzione della voltura**

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

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 5 giorni lavorativi.

#### **5.1.6 Verifica del misuratore**

L'Utente finale può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, in contraddittorio con i tecnici dell'azienda.

L'azienda, a seguito del sopralluogo effettuato, comunicherà l'esito della verifica all'Utente finale.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante l'azienda procede:

- alla sostituzione dello stesso, a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione, salvo la stessa non sia già stata effettuata in fase di verifica;
- alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, l'azienda addebiterà all'Utente finale i costi dell'intervento.

#### **5.1.6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte dell'azienda.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 10 giorni lavorativi.

#### **5.1.6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a:

- 10 giorni lavorativi se la verifica è effettuata direttamente in loco.
- 30 giorni lavorativi se la verifica è effettuata presso un laboratorio.

#### **5.1.6.3 Tempo di sostituzione misuratore**

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 10 giorni lavorativi.

#### **5.1.7 Verifica del livello di pressione di fornitura**

L'Utente finale può richiedere la verifica del livello di pressione di fornitura, in contraddittorio con i tecnici dell'azienda.

L'azienda, a seguito del sopralluogo effettuato, comunicherà l'esito della verifica all'Utente finale.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione di fornitura risulti nella norma, l'azienda addebiterà all'Utente finale i costi dell'intervento.

#### **5.1.7.1 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione di fornitura**

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di inizio intervento da parte dell'azienda.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 10 giorni lavorativi.

#### **5.1.7.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di fornitura**

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 7 giorni lavorativi.

### **6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **6.1 Fatturazione**

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità:

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

I volumi soggetti a fatturazione possono essere reali o stimati e vengono calcolati con le seguenti modalità:

- mediante lettura diretta dei misuratori da parte degli incaricati dell'azienda con una periodicità definita in base al consumo medio annuo relativo alle ultime tre annualità:
  - 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.
- mediante dell'autolettura comunicata da parte degli Utenti finali, telefonicamente oppure tramite cartolina;
- mediante una stima dei dati di misura basata sul consumo medio annuo riproporzionato sull'intervallo temporale in giorni solari per i quali è necessario emettere la fattura.

Nel caso di variazioni dei corrispettivi del Servizio, dovute a motivi tariffari o fiscali, il Gestore applicherà le eventuali variazioni tariffarie con il criterio del pro-die ovvero sulle fatture emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.

Tale attribuzione avverrà su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo.

Il pagamento della fattura non libera l'Utente dall'addebito di eventuali precedenti consumi o prestazioni non fatturati e quindi non pagati, o dal pagamento di addebiti erroneamente non imputati.

Le fatture, oltre all'indicazione dei consumi, accertati con i metodi ivi previsti, e all'importo da pagare calcolato in base alle tariffe in vigore, comprendono anche gli importi dovuti dall'Utente per imposte, tasse, quota fissa, penalità e arretrati.

## **6.2 Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nei casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente finale dopo la consegna della bolletta, l'azienda si rende disponibile alla correzione dell'errore mediante l'annullamento della bolletta stessa o con l'eventuale restituzione di importi errati già pagati.

In bolletta vengono indicati i recapiti messi a disposizione dall'azienda per la presentazione delle richieste di rettifica di fatturazione.

### **6.2.1 Tempo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione**

Il tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'Utente finale e la data di comunicazione scritta dell'esito delle verifiche effettuate dall'azienda.

### **6.2.2 Tempo di rettifica di fatturazione**

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

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 60 giorni lavorativi.

### **6.2.3 Modalità di corresponsione delle somme non dovute**

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati al capitolo 6.1.2.2 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato al capitolo precedente, in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.



### **6.3 Morosità**

L'Utente finale non in regola con i pagamenti delle fatture di consumo sarà sollecitato al pagamento a mezzo raccomandata.

Trascorsi 20 giorni dall'invio della raccomandata, l'azienda, qualora non riceva evidenza del pagamento, potrà procedere con la sospensione della fornitura.

L'azienda avrà cura, a seguito della regolarizzazione delle pendenze in corso, a provvedere ad una tempestiva riattivazione.

#### **6.3.1 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità**

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è definito come il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di attestazione di avvenuto pagamento da parte dell'Utente finale delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura stessa.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 2 giorni feriali.

## **7 SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

### **7.1 Sicurezza del servizio – Reperibilità e pronto intervento**

L'azienda dispone di una organizzazione, di attrezzature e di procedure che garantiscono una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.

In particolare l'azienda è dotata di un servizio di reperibilità e pronto intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

L'Utente finale può accedere telefonicamente a tale servizio componendo il numero verde gratuito, sia da rete fissa che mobile: **800 90 42 40**

Il numero di pronto intervento è indicato:

- nel proprio sito internet ([www.erogasmet.it](http://www.erogasmet.it));
- presso lo sportello aziendale;
- nei documenti di fatturazione.

Attraverso il numero verde è possibile contattare il centralino di pronto intervento per segnalare il disservizio e richiedere l'intervento di una squadra di pronto intervento.

Il centralino di pronto intervento di cui si è dotata l'azienda è predisposto per:

- la registrazione vocale delle chiamate telefoniche ricevute;
- garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica;
- fornire al chiamante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'intervento della squadra di pronto intervento.

L'azienda garantisce l'intervento per chiamate relative a:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

- guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà dell'azienda installati fuori terra, ovvero di occlusione della condotta;
- ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto (o rottura) ordinari;

#### **7.1.1 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento**

Il tempo di risposta alla chiamata pervenuta al centralino di pronto intervento è, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

L'azienda garantisce un tempo di risposta inferiore o uguale a 120 secondi per almeno il 90 % delle chiamate ricevute.

#### **7.1.2 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale dell'azienda o da questa incaricato.

l'azienda si impegna ad intervenire sul luogo di chiamata entro 3 ore l'inizio della conversazione con l'operatore del centralino di pronto intervento per almeno il 90% degli interventi richiesti.

#### **7.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

L'azienda effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulla propria rete.

#### **7.3 Continuità del servizio**

Per l'azienda la gestione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni è considerato obiettivo primario.

Eventuali interruzioni del servizio possono essere imputabili 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.

In tali casi, l'azienda provvederà ad informare tempestivamente ed adeguatamente gli Utenti finali.

Le interruzioni che si rendessero necessarie o inevitabili avranno la minore durata possibile, in funzione degli interventi che dovranno essere eseguiti per la loro risoluzione.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, L'Azienda provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### **7.3.1 Tempi di preavviso per interventi programmati**

Nel caso occorra eseguire lavori programmati sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni all'erogazione del servizio, l'azienda ne darà avviso mediante le modalità ritenute di volta in volta più efficaci quali, a titolo esemplificativo:

- avviso diretto con proprio personale;
- l'esposizione di avvisi ad ogni abitazione o fabbricato;
- affissione di manifesti stradali.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Il tempo minimo di preavviso previsto dall'azienda è pari a 48 ore.

### **7.3.2 Durata delle sospensioni programmate**

L'azienda si impegna a limitare la durata delle sospensioni dell'erogazione nel caso le stesse siano determinate da interventi programmati sulla rete.

La durata massima della singola sospensione programmata 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.

L'azienda si impegna a limitare la durata massima della singola sospensione programmata a 24 ore.

### **7.3.3 Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori generati dall'intervento umano, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, l'Azienda, con adeguato preavviso, si impegna ad informare l'Utente finale proponendo all'Ente concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

L'Azienda attua le predette misure in relazione al solo servizio di distribuzione acqua potabile, mentre la gestione delle fonti di approvvigionamento acqua potabile, con i conseguenti obblighi di legge, rimangono in capo ad altro gestore.

### **7.3.4 Attivazione del servizio sostitutivo di emergenza**

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, L'Azienda provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

L'azienda si impegna ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile entro le 48 ore dal verificarsi dell'interruzione.

## **8 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE**

Per garantire all'Utente finale la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo vengono utilizzati i mezzi ritenuti di volta in volta più efficaci quali, a titolo esemplificativo:

- contatto diretto con il personale aziendale;
- sito internet;
- fattura di consumo;
- affissione di manifesti e distribuzione di opuscoli.

## **9 TUTELA DELL'UTENTE FINALE**

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente " CARTA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA TRAMITE RETE" può essere segnalata dal diretto interessato.

L'azienda si impegna a rispondere alle richieste presentate nei tempi massimi stabiliti dalle procedure di cui alla sezione "Gestione dei reclami scritti".

### **9.1 Indennizzi automatici**

L'azienda riconosce un indennizzo automatico all'Utente finale pari a 30 euro in caso di mancato rispetto, per causa imputabile all'azienda, dei tempi di esecuzione nel seguito indicati.

L'ammontare dell'indennizzo automatico, ad esclusione degli indennizzi relativi 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 di 30 euro;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo di 60 euro;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo di 90 euro.

L'azienda si impegna ad erogare all'Utente finale, entro 180 giorni solari, l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore dell'Utente finale stesso, che deve verrà detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nella bolletta 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*". Nel medesimo documento sarà altresì indicato che "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*".

L'azienda riconosce l'indennizzo in caso di superamento del/della:

- Tempo massimo di preventivazione,
- Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici,
- Tempo massimo di attivazione della fornitura,
- Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura,
- Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità,
- Tempo massimo di disattivazione della fornitura,
- Tempo massimo di esecuzione della voltura,
- Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati,
- Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore,
- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore,
- Tempo massimo di sostituzione del misuratore,
- Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione,
- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione,
- Tempo massimo per l'emissione della fattura,
- Periodicità minima di fatturazione,
- Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti,
- Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni,
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione,
- Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione,
- Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione,
- Durata massima della singola sospensione programmata (\*),
- Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (\*),
- Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (\*).

(\*) L'indennizzo è riconosciuto a ciascun utente diretto e/o indiretto coinvolto nella sospensione.

## **10 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" e alla "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)" emanata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.

La carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli Utenti Finali saranno portati a conoscenza delle eventuali revisioni della presente "CARTA DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA TRAMITE RETE" per mezzo degli strumenti informativi indicati nella sezione "Informazioni all'Utente finale".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute fra l'altro a:

- eventi naturali eccezionali,
- eventi causati da terzi,
- scioperi diretti o indiretti,
- atti dell'Autorità pubblica.

**EROGASMET S.P.A.**

Sede Amministrativa e Direzione

Via Vittorio Emanuele II, 4/28

25030 Roncadelle (BS)

Tel.03050151 – Fax 0302584437

E-mail : [acquedotto@erogasmet.it](mailto:acquedotto@erogasmet.it)

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