

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA PROVINCIA DI AGRIGENTO

**"APPROVATA CON DELIBERAZIONE N°5_ DEL 30/11/2011
DELL'ASSEMBLEA DEI RAPPRESENTANTI DELL'ATI@ AG9"**

*"INTEGRATA CON DELIBERA N. 24 DEL 04 DICEMBRE 2013
DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO DEL CONSORZIO DI AMBITO DI AGRIGENTO"*

*"INTEGRATA CON DELIBERA N.655/2015/R/IDR DEL 23 dicembre 2015
DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO"*

INDICE GENERALE

1. Premessa

1.1 Validità della Carta

2. Presentazione del soggetto

erogatore e principi fondamentali

2.1 Presentazione del Gestore

2.2 Principi fondamentali

2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità

2.2.2 Continuità

2.2.3 Partecipazione

2.2.4 Cortesia

2.2.5 Efficienza ed efficacia

2.2.6 Chiarezza e comprensibilità

3. Informazioni sintetiche sulle strutture e servizi forniti

3.1 Informazioni al Cliente

3.1.1 Aspetti generali

3.1.2 I servizi forniti

3.1.2.1 Distribuzione idrica

3.1.2.2 Fognatura

3.1.2.3 Depurazione

3.2 Informazioni specifiche

3.2.1 Qualità dell'acqua erogata

3.2.2 Pagamenti

3.2.2.1 Procedure di pagamento

4. Impegni, condizioni, standards di qualità, modalità di verifica

4.1 Dichiarazione d'impegno del Gestore

4.2 Principali condizioni di fornitura

4.2.1 Condizioni generali

4.2.2 Durata del contratto

4.2.3 Competenza territoriale

4.3 Avvio del rapporto contrattuale

- 4.3.1 Tempo di preventivazione
- 4.3.2 Tempo di esecuzione ed attivazione della presa
- [4.3.3 Tempo di attivazione della fornitura](#)
- ~~4.3.4~~ Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente

- 4.3.4-5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- [4.3.6 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura](#)
- [4.3.7 Tempo di esecuzione della voltura](#)
- 4.3.5-8 Allaccio alla pubblica fognatura
- 4.4 Gestione del rapporto contrattuale
- 4.4.1 Tempo di risposta a [richieste di rettifiche-rettifica](#) di Fatturazione
- [4.4.2 Tempo di rettifica di fatturazione](#)
- 4.4.2-3 Tempo di intervento per [l'effettuazione della](#) verifica del contatore su richiesta del Cliente
- [4.4.4 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore](#)
- [4.4.5 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione](#)
- ~~4.4.3-6~~ Tempo di risposta motivata del Gestore a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

- 4.4.4-7 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

4.5 Accessibilità ai servizi

- 4.5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- 4.5.2 Svolgimento di pratiche e servizio segnalazioni per via telefonica
- 4.5.3 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente
- 4.5.4 Facilitazioni per i Clienti disagiati
- 4.5.5 [Tempo massimo per Rispetto degli appuntamenti concordati concordato](#)
- 4.6 Continuità e sicurezza del servizio
- 4.6.1 Interventi programmati
- 4.6.2 Durata delle sospensioni programmate
- 4.6.3 Interruzioni senza preavviso
- 4.6.4 Crisi idrica da scarsità
- 4.6.5 Livelli minimi di servizio

5. Gestione degli obblighi di qualità contrattuali in caso di applicazione del D.Lgs. 152/06

- [5.1 Modalità per la gestione contrattuale del SII non integrata](#)
- [5.2 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione](#)
- [5.3 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione](#)
- [5.4 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura](#)

56. Informazioni, reclami, rimborsi e indennizzi

- [56.1 Servizio informazioni. Reclami.](#)
- [56.2 Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli minimi di qualità](#)

1.1

Premessa

La Carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei Clienti in essa contenute si intendono sostitutive di quelle riportate nei nei contratti di fornitura stessi. Essa è costituita da un documento redatto sulla base dello "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" riportato sul Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 29 aprile 1999.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo .

Per il servizio di fognatura e depurazione la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura. 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 dei gestori. Il Gestore rende disponibile al Cliente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del Cliente stesso.

Il Gestore provvede, nelle fasi di attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione dei Clienti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

1.1. Validità della carta

La presente carta si applica in tutto il territorio dell'ATO Idrico di Agrigento a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio per ogni singolo comune e sostituisce le carte precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullate.

Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo 3.1 Informazioni al Cliente.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività nel ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali (quali ad esempio persistente siccità), eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

2. Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali

2.1. Presentazione del gestore

La società a cui è affidata la gestione - il "Gestore" - ha per scopo l'espletamento del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nei Comuni ricadenti nell'ATO idrico AGRIGENTO.

denominazione: **girgenti acque s.p.a.**

forma giuridica: **società per azioni**

sede legale: **Aragona(AG)**

zona industriale

via miniera pozzo nuovo 1

cap 92021

codice fiscale: **02482390842**

numero rea: **AG-185532**

La Società ha un capitale sociale di 4.000.000-4.582.955 Euro e per oggetto sociale lo svolgimento della gestione in regime di concessione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale di Agrigento, comprendente l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nonché di ogni altra attività connessa, conseguente, collegata o funzionale a tale gestione.

L'approvvigionamento oltre che da captazione dai propri impianti avviene anche a mezzo fornitura all'ingrosso nei limiti stabiliti dall'Assessorato Pubblici Servizi della Regione Siciliana

Gli organi societari ed i componenti sono di seguito indicati:

Consiglio di amministrazione
numero amministratori in carica: 7

Presidente Consiglio di Amministrazione: [inserire nome](#)

Amministratore Delegato Consigliere:
[inserire nome](#)

Collegio sindacale

numero di sindaci in carica: 3

Commento [s1]: Inserire i nominativi

2.2. Principi fondamentali

Il Gestore, gestisce il Servizio Idrico Integrato, ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in conformità a quanto stabilito nella Convenzione di affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'A.T.O. IDRICO - AGRIGENTO e allegato Disciplinare Tecnico sottoscritti in data 27 novembre 2007.

2.2.1. Eguaglianza ed imparzialità

Il Gestore assume l'obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti dei Clienti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo sono da interpretare le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, essendo uguali per tutti le regole riguardanti i rapporti tra Clienti e servizio pubblico e per l'accesso a questo ultimo.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta dal Gestore per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare il Gestore si impegna ad adottare le iniziative necessarie per il Front Office alle esigenze dei Clienti portatori di handicap.

Il Gestore garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito dell'intero territorio di competenza, fra le diverse categorie e fasce di Clienti.

2.2.2. Continuità

Il Gestore si impegna ad erogare nei tempi di gara il servizio in modo continuo, regolare e senza i straordinarie sopra richiamate. o di interruzioni del servizio, ad eccezione della adottata, sono da considerare straordinari ovvero conseguenti ad esigenze di manutenzione e miglioramento della rete idrica e/o fognaria, restando impegnato il Gestore ad adottare misure finalizzate a ridurre al minimo il disagio dei Clienti e comunque a darne preventiva comunicazione.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

guasti;

manutenzioni necessarie al corretto funzionamento e a garanzia della qualità e sicurezza del servizio;

cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati o per crisi idrica, il Gestore, oltre ad attivare, in conformità alle procedure previste del Piano di gestione delle interruzioni presentato alla Autorità d'ambito, servizi sostitutivi di emergenza, provvede a darne informazione al Comune e alla Clientela interessata anche tramite i mass media, gli organi di stampa, la rete Internet ed altre forme di pubblicità ritenute opportune (v. Cap. 4.6).

2.2.3. Partecipazione

Il Cliente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda.

Il Gestore garantisce la partecipazione del Cliente alle diverse fasi del servizio affinché:

- i Clienti possa verificare la corretta erogazione del servizio;

- i Clienti ed il Gestore possano insieme collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine il Cliente:

- ha altresì la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;

- ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dalla L.R. n. 10/91 e s.m.i.

Il Gestore dà riscontro al Cliente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Il Gestore acquisisce periodicamente le valutazioni del Cliente circa la qualità del servizio utilizzando moderni strumenti finalizzati alla adozione delle misure idonee per accrescere l'efficienza dei servizi e a garantire il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

2.2.4. Cortesia

Il personale del Gestore è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, nonché ad agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati dei rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il Gestore garantisce la identificabilità del personale preposto al front office con i cartellini "segna nome".

2.2.5. Efficienza ed efficacia

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

2.2.6. Chiarezza e comprensibilità

Il Gestore pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile in tutti i rapporti con i Clienti.

Il Gestore provvede alla razionalizzazione ed alla semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative in vigore, gli adempimenti richiesti a-i Clienti e fornendo altresì la massima informazione sui detti adempimenti. Inoltre, ove possibile, provvede all'informatizzazione dei rapporti con la Clientela e delle forme di pagamento delle prestazioni.

Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti

3. Informazioni sintetiche sulle strutture e servizi forniti

3.1. Informazioni al cliente

3.1.1. Aspetti generali

Il Gestore si impegna, in una ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con la Clientela, a fornire piena informazione a-i Clienti sulle modalità di prestazione dei servizi.

Fermo restando gli impegni assunti sulla riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente, le procedure di dialogo tra Cliente e Gestore oltre a quelle tradizionali postali e a quelle praticabili al Front Office sono anche quelle offerte attraverso il Sito WEB, servizio Interactive Voice Response (IVR).

Oltre alle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami e di segnalazione di eventuali disservizi, il Gestore, anche mediante la propria struttura informatica, mette a disposizione dei Clienti:

- e- informazioni utili per un migliore utilizzo della risorsa idrica;
- e- informazioni riguardanti la qualità dell'acqua distribuita;
- e- informazioni sulle procedure da seguire per accedere ai servizi;
- e- informazioni sul servizio idrico integrato;
- e- prezzi e modalità contrattuali;

e comunque tutte le informazioni alla Clientela previste dal DPCM 29 aprile 1999.

Inoltre, tali informazioni saranno costantemente aggiornate e consultabili sul sito Internet del Gestore.

Le comunicazioni rivolte al singolo Cliente verranno effettuate all'indirizzo indicato in contratto o al domicilio ivi eletto o all'indirizzo dallo stesso indicato per il recapito delle bollette-fatture; le comunicazioni dirette alla totalità dei Clienti verranno effettuate tramite stampa, mezzi di comunicazione di massa, pubblicazione sul sito Internet, IVR e/o riportate sulle bollette.

Il Gestore assicura chiarezza e comprensibilità su quanto viene segnalato al Cliente con un linguaggio facile ed accessibile; verifica l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate anche per recepire eventuali ulteriori esigenze del Cliente.

3.1.2 I servizi forniti

Il Gestore assicura il servizio nei tempi e nei modi prescritti in conformità alle prescrizioni del piano d'Ambito

3.1.2.1. Distribuzione idrica

Il Gestore, nella configurazione transitoria, assicura il servizio di distribuzione idrica per usi civili nei territori dei Comuni serviti nei limiti ~~della~~ delle disponibilità idriche, anche mediante turnazioni, e compatibilmente con la possibilità di collegamento alle reti gestite ed in esercizio.

Nella configurazione obiettivo il Gestore garantisce ed assicura la corretta e puntuale erogazione del servizio di distribuzione idrica.

3.1.2.2. Fognatura

Il Gestore, nel periodo transitorio, assicura il servizio di fognatura nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo.

Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura. In caso di anomalie da' comunicazione al Sindaco del Comune interessato e all'ATO per i provvedimenti conseguenti.

3.1.2.3. Depurazione

Il Gestore, nel periodo transitorio, assicura il servizio di depurazione nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione degli impianti gestiti ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico degli stessi impianti.

Le acque depurate vengono restituite all'ambiente in un recipiente naturale denominato "recapito finale".

Tutte le acque depurate, prima di essere restituite all'ambiente, vengono sistematicamente controllate per garantire il rispetto delle norme vigenti.

3.2. Informazioni specifiche

3.2.1. Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge ex D.Lgs 31/2001 e successive modifiche ed integrazioni. Il Gestore assicura i controlli di Legge.

3.2.2. Pagamenti

3.2.2.1 Procedure di pagamento

Per il pagamento delle fatture Cliente potrà avvalersi delle seguenti modalità:

a) a mezzo c/c postale già predisposto e fornito dal Gestore od eventualmente, in caso di smarrimento a mezzo c/c n° 89471031 intestato a "GIRGENTI ACQUE SPA" specificando sul retro, quale causale del versamento, "Pagamento vostra fattura n° _____, Data emissione ___/___/___;

b) a mezzo domiciliazione bancaria, sostenendone nel caso, le eventuali spese;

c) a mezzo carta bancomat o carta di credito con addebito delle relative spese;

d) a mezzo contanti;

e) a mezzo assegni circolari o bancari, con addebito delle relative spese.

Commento [LF2]: Presso gli sportelli aziendali? Vedere OpexQC

4. Impegni, condizioni, standards di qualità, modalità di verifica

4.1. Dichiarazione d'impegno del gestore

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato, nonché di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

Il Gestore assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta anche al fine di poter aumentare e migliorare la qualità dell'erogazione dei propri servizi tramite la partecipazione dei Clienti.

Gli impegni assunti con questo documento rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con i Clienti.

Nell'ottica di fornire un servizio qualitativamente elevato alla sua Clientela il Gestore ha ritenuto necessario fissare dei livelli specifici e generali di qualità. I tempi caratteristici relativi alle prestazioni erogate sono espressi in giorni che si intendono, laddove non specificato, lavorativi.

In particolare, si distinguono in:

• giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì (-con esclusione dei festivi);

- giorni feriali, dal lunedì al sabato (con esclusione dei festivi), se specificato.

Commento [LF3]: Inserire anche giorni solari per tempo emissione fattura

I tempi sopra indicati, salvo sia altrimenti specificato, sono e da considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, nonché del tempo impiegato per la effettuazione di lavori ed opere o di altri adempimenti a carico del Cliente.

Il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, parte dal giorno successivo a quello di ricezione della richiesta se pervenuta al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi e comunque dopo l'attuazione dei previsti adempimenti di natura economica da parte del Cliente.

~~Il computo dei tempi di esecuzione parte dal giorno successivo a quello di ricezione della richiesta di effettuazione della prestazione della richiesta di verifica, comunque dopo l'attuazione dei previsti adempimenti di natura economica da parte del Cliente.~~ Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si fa carico di comunicare tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

4.2. Principali condizioni di fornitura

4.2.1 Condizioni generali

Il Gestore si impegna a fornire il servizio idrico per tutto l'anno solare in corso all'atto della sottoscrizione, a condizione che non si verifichino diminuzioni o esaurimento di falde acquifere o di altre fonti di approvvigionamento. Con la sottoscrizione del contratto il Cliente accetta norme e condizioni stabilite dal vigente Regolamento d'utenza, in particolare, quelle relative ai compensi per le varie prestazioni e quelle tariffarie, tenendo presente che tali compensi e tariffe - nel rispetto delle norme - possono essere suscettibili di aggiornamenti.

4.2.2 Durata del contratto

Il contratto è annuale, decorre dalla data di stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno. Salvo ricorrano gli estremi per una risoluzione da parte del Gestore per morosità o per contravvenzione agli obblighi contrattuali da parte del Cliente o per disdetta scritta da parte di questi, il contratto si intende rinnovato tacitamente a tutto il 31 dicembre dell'anno successivo e così di seguito. A tutti gli effetti si considera la data del timbro postale se la disdetta viene spedita con lettera raccomandata, ovvero la data di registrazione al protocollo se la disdetta viene spedita per posta ordinaria o prodotta direttamente allo sportello. Nella comunicazione di disdetta il Cliente dovrà indicare il recapito al quale dovrà essere inviata la chiusura contabile dell'utenza. Al Cliente verranno fatturati i consumi registrati dal contatore fino alla rimozione dello stesso.

~~minimi impegnati relativi al trimestre in cui viene effettuata la disdetta e le eccedenze risultanti dalla lettura finale del contatore. In caso di disdetta di utenza morosa, rimangono sempre e comunque salvi ed impregiudicati i diritti del Gestore ad operare chiusure dell'erogazione su utenze diverse ma comunque riconducibili allo stesso intestatario dell'utenza disdetтата.~~

Le morosità connesse ad una singola utenza non potranno essere motivo di disattivazione o sospensione del servizio di erogazione idrica in altre utenze intestate allo stesso nominativo che risultino in regola con pagamenti e senza alcuna morosità.

4.2.3 Competenza territoriale

Per ogni controversia dipendente dal contratto vige la competenza esclusiva del Foro di Agrigento.

4.3 Avvio del rapporto contrattuale

4.3.1 Tempo di preventivazione

Il tempo di preventivazione è il tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della richiesta di erogazione del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, completa di tutta la documentazione necessaria, da parte del Cliente, ed il momento in cui il preventivo è messo a sua disposizione, in esso è incluso il tempo per l'effettuazione del sopralluogo. Qualora la richiesta di utenza presenti carenze documentali, il Gestore richiederà l'integrazione della documentazione a mezzo raccomandata AR a carico del destinatario ed il tempo di preventivazione rimarrà sospeso e riprenderà a decorrere a partire dalla data dell'avvenuta integrazione a completamento della documentazione stessa. Nel caso di preventivazione di lavori complessi i tempi verranno stabiliti di volta in volta a seconda della complessità e comunicati al Cliente.

Tempo massimo: 25 giorni

a) Preventivazione per lavori senza sopralluogo: 10 giorni;

b) Preventivazione per lavori con sopralluogo: 20 giorni.

Commento [LF4]: In caso di voltura?

4.3.2 Tempo di esecuzione ed attivazione della presa

Il tempo di esecuzione ed attivazione della presa è il tempo intercorrente tra la data di accettazione, formalizzata tramite pagamento, del preventivo da parte del Cliente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore. Il tempo di esecuzione si intende sospeso in tutti quei casi in cui è richiesta una autorizzazione di terzi a qualunque titolo e riprenderà a decorrere dal momento in cui tale autorizzazione sarà stata concessa e portata a conoscenza del Gestore, purché l'autorizzazione sia richiesta entro 30 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione è comunicato di volta in volta al Cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempo massimo: ~~20 giorni~~

- a. esecuzione allaccio idrico semplice : 15 giorni;
- b. esecuzione allaccio idrico complesso: ≤ 30 giorni.

4.3.3 Tempo di attivazione della fornitura

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

Tempo massimo: 5 giorni

4.3.3.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della disattivazione della fornitura da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura stessa.

Tempo massimo: ~~10~~ 7 giorni

4.3.4.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso.
~~misurato in giorni feriali escluso il sabato, intercorrente tra la data di comprovato pagamento da parte del Cliente delle somme dovute, compresi i costi dell'intervento, e la data di riattivazione della fornitura.~~

Tempo massimo: ~~24 ore esclusi i festivi~~ 2 giorni feriali

4.3.6 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

E' il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Tempo massimo:

- a. attivazione/subentro nella fornitura senza modifiche al misuratore: 5 giorni;
- b. attivazione/subentro nella fornitura con modifiche al misuratore: 10 giorni.

4.3.7 Tempo di esecuzione della voltura

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del Cliente e la data di attivazione della fornitura.

La voltura avviene a titolo gratuito qualora, nel caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, richieda la voltura del contratto d'utenza in proprio favore.

Tempo massimo: 5 giorni

4.3.5-8 Allaccio alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricezione del provvedimento di autorizzazione allo scarico da parte del Sindaco e l'ultimazione dei lavori di competenza del Gestore, misurato in giorni lavorativi. Tale tempo si intende sospeso in tutti quei casi in cui è richiesta una autorizzazione di terzi a qualunque titolo e riprenderà a decorrere dal momento in cui tale autorizzazione sarà stata concessa e portata a conoscenza del Gestore.

L'esecuzione dell'allaccio è, comunque, subordinata al rispetto da parte del Cliente di modalità, disposizioni e adempimenti previsti dal Regolamento del Servizio di Fognatura, a cui si rinvia.

Tempo massimo:

- a. esecuzione allaccio fognario semplice: 20 giorni;
- b. esecuzione allaccio fognario complesso: ≤30 giorni.

- ~~Tempo massimo: 20 giorni~~

4.4 Gestione del rapporto contrattuale

4.4.1 Tempo di risposta a richieste di rettifiche — rettifica di fatturazione

Nel caso vengano segnalati dal Cliente errori nella fatturazione, il Gestore provvede alla tempestiva correzione previo accertamento e verifica eventualmente anche in loco. Il tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il tempo massimo intercorrente tra il giorno successivo alla data di ricezione-ricevimento della richiesta di rettifica e la data di invio della risposta motivata scritta al Cliente, e la data della comunicazione al Cliente dell'esito delle verifiche ovvero di invio mediante lettera della nota di credito (fa fede la data di protocollo dell'azienda).
~~In ogni caso il ricorso non dà diritto alla sospensione del pagamento da parte del Cliente.~~

Tempo massimo: 30 giorni

- a. ~~risposte che non richiedono sopralluogo: 25 giorni~~
- b. ~~risposte che richiedono sopralluogo: 45 giorni~~

4.4.2 Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta.

~~In ogni caso il ricorso non dà diritto alla sospensione del pagamento da parte del Cliente.~~

Tempo massimo: 60 giorni

4.4.2-3 Tempo per l'effettuazione di intervento per la verifica del contatore su richiesta del cliente

Il Cliente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore nelle modalità e alle condizioni esposte nel Regolamento d'utenza. Il tempo per l'effettuazione di intervento per la verifica è quello intercorrente fra il giorno successivo alla data di ricezione-ricevimento della richiesta di verifica del contatore e la data di comunicazione al Cliente dell'esito della verifica intervento sul misuratore stesso da parte del gestore.

Tempo massimo: 10 giorni.

4.4.4 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

La comunicazione dell'esito della verifica avviene tramite invio di una lettera (fa fede la data di protocollo dell'azienda).

Tempo massimo:

- a. entro 10 giorni dalla conclusione della verifica, se effettuata in loco;

~~Tempo massimo: 35 giorni~~

- b. entro 30 giorni dalla conclusione della verifica, se effettuata in laboratorio.

Solo quando si evidenziasse il non corretto funzionamento del contatore i costi del controllo sono a carico del Gestore, che provvederà a rimuovere con tempestività a sua cura e spese le cause del disservizio e a rimborsare al Cliente gli importi fatturati in eccesso. Il Gestore comunicherà al Cliente, unitamente alla risposta contenente l'esito della verifica, la data in cui intenderà procedere alla sostituzione.

Nel caso in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica sia necessario, o espressamente richiesto dal Cliente, inviare il contatore presso laboratori autorizzati, il Gestore invia al Cliente, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, una comunicazione scritta dalla quale risultano il laboratorio responsabile della verifica, i tempi e i costi previsti per l'effettuazione della stessa a titolo di preventivo e dando al Cliente la possibilità di rinunciare alla verifica. Detta rinuncia dovrà essere fatta per iscritto e presentata entro i successivi 5 giorni.

Nel caso, invece, che il reclamo risulti infondato e che la verifica abbia accertato il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza del 5 % in più o in meno, saranno a carico del Cliente i costi del controllo, le spese di spedizione e del contatore sostitutivo.

4.4.5 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del Cliente e la data di effettivo intervento da parte del Gestore. Nel caso in cui, in seguito alla verifica, il livello di pressione risultasse nella norma il costo dell'intervento sarà addebitato, in bolletta, al Cliente.

L'esito della verifica deve essere comunicato al Cliente entro 10 giorni dall'effettuazione della verifica stessa.

Tempo massimo: 10 giorni

4.4.3-6 Tempo di risposta motivata del gestore a reclami scritti

o a richieste di informazioni scritte

È il tempo intercorrente tra la data di ricezione del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata dal Gestore. Il tempo varia a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (anche in questo caso fa fede la certificazione postale o la data di protocollo di arrivo al Gestore).

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato o richiede l'organizzazione di un sopralluogo, il Cliente sarà tempestivamente informato sul tempo d'intervento previsto, sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e, eventualmente per sopraggiunte difficoltà, sul nuovo termine fissato.

Tempo massimo: 30 giorni

a) reclami che non richiedono sopralluogo:

-25 giorni

b) reclami che richiedono sopralluogo: ——— 30 giorni

4.4.4-7 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

È il tempo intercorrente tra l'orario della chiamata per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento. La prestazione viene effettuata solo per le seguenti segnalazioni:

a. perdita da rete di adduzione, distribuzione o impianti di derivazione di utenza;

b. interruzione della fornitura guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione fognaria che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.

a. fuoriuscite di acque copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;

b. alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

c. guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;

a-d. avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Tali segnalazioni sono valide ai fini del computo del tempo massimo esclusivamente quando effettuate mediante servizio I.V.R., sito WEB, Fax o mediante l'apposito modulo presso gli uffici aziendali.

Tempo massimo: 3 ore

a. nelle ore lavorative: 120 minuti;

b. nelle ore non lavorative: 240 minuti.

4.5 Accessibilità ai servizi

Il Cliente può accedere ai servizi forniti attraverso gli uffici commerciali del Gestore al quale sono attribuite anche le seguenti funzioni:

a) fornire al Cliente tutte le informazioni in ordine ai regolamenti aziendali, al diritto di accesso e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla presente Carta;

b) esaminare le istanze di accesso agli atti e provvedere a rilasciare i documenti richiesti qualora rientranti nelle ipotesi previste dalla normativa in materia;

c) ricevere tutte le osservazioni, denunce, reclami, richieste di rimborso o indennizzo presentati dal Cliente;

d) predisporre l'attività istruttoria delle pratiche e provvedere a dare tempestive informazioni al Cliente.

f) rilasciare ricevuta di ogni atto, documento etc che lo stesso consegna presso gli uffici del Gestore*.

4.5.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

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

Presso le sedi del Gestore, gli sportelli saranno aperti al pubblico nei giorni dal lunedì al venerdì con il seguente orario: dalle 8:30 alle ore 12:30. Nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì si avrà una ulteriore apertura pomeridiana dalle ore 14:30 alle 16:00.

A regime il Gestore modificherà l'orario possibilmente adeguandolo allo schema proposto dalla vigente normativa in materia.

4.5.2 Svolgimento di pratiche e servizio segnalazioni per via telefonica

Il Gestore assicura canali di contatto con la clientela oltre che agli sportelli anche attraverso il proprio servizio IVR , il sito WEB e numero verde

4.5.3 Riconoscibilità presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Tutto il personale del Gestore è munito di apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dal Gestore sul quale è riportato la foto del dipendente, il nome, l'ufficio di appartenenza.

Il personale in servizio è tenuto a mantenere visibile il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta del Cliente. Il personale del Gestore è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta. E' fatto assoluto divieto al personale del Gestore di chiedere o ricevere compensi da parte de i Clienti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore. Agli stessi obblighi è sottoposto il personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi per conto del Gestore.

4.5.4 ~~facilitazioni~~ Facilitazioni per i clienti disagiati

Il Gestore si attiva per facilitare l'accesso del front-office di alcune categorie di Clienti disagiati (es. portatori di handicap). Particolare impegno viene dedicato, tramite l'impiego di personale all'uopo dedicato ~~al~~ nella compilazione di moduli e istanze.

All'occorrenza e per le singole fattispecie il Gestore adotterà le iniziative e i provvedimenti che riterrà più opportuni.

4.5.5 ~~Rispetto degli~~ Tempo massimo per l' appuntamento ~~concordati~~ concordato

E' il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta da parte del Cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Gli appuntamenti con i Clienti sono concordati di volta in volta in funzione della tipologia di intervento da effettuare. Viene altresì indicata la fascia oraria massima di disponibilità richiesta al Cliente al fine di contemperare le esigenze organizzative del Gestore con quelle personali del Cliente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti, intesa come l'ora di inizio e l'ora di fine per l'appuntamento concordato, è stabilita in 3 ore.

L'appuntamento concordato può essere disdetto con un preavviso comunicato all'utente di almeno 24 ore rispetto alla fascia di puntualità concordata. Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento dei termini previsti dal presente documento.

Tempo massimo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta da parte del Cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento: 7 giorni.

4.6 Continuità e sicurezza del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare. Continuità e regolarità dell'erogazione dei servizi discendono da scelte tecniche ed organizzative. La mancanza di continuità del servizio - ad eccezione delle zone dove il servizio viene erogato in turnazione - può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio. In questi casi vengono fornite adeguate e tempestive informazioni alla clientela, e 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.

4.6.1 Interventi programmati

La manutenzione ed il rinnovo delle reti e delle prese saranno programmate al fine di assicurare la sostituzione delle parti più obsolete prima che, secondo l'esperienza maturata, da esse possano derivare guasti e quindi disservizi alla utenza. In caso di lavori sulle reti di distribuzione verranno adottati, ove possibile, gli accorgimenti necessari per evitare interruzioni delle forniture. Quando ciò non sia possibile, in caso di lavori programmati, l'utenza interessata sarà preavvisata, con almeno tre giorni di anticipo, ove possibile, dell'ora e della durata della sospensione attraverso i competenti uffici comunali, IVR e sito web. *L'utenza interessata alla sostituzione di un contatore sarà preavvisata, con almeno tre giorni di anticipo, dell'ora e del giorno dell'intervento*. **

Commento [LF5]: Fissazione appuntamento?

4.6.2 Durata delle sospensioni programmate

E' la durata della interruzione della fornitura per il tempo necessario all'esecuzione dei lavori che sarà comunicata dal Gestore unitamente al preavviso di sospensione del servizio.

4.6.3 Interruzioni senza preavviso

Sono le interruzioni della fornitura di acqua, solitamente dovute a improvvisi guasti alla rete, riguardanti tutti i casi in cui non sia stato possibile preavvisare i Clienti interessati.

4.6.4 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori comunque non dipendenti dal Gestore, questi informerà tempestivamente l'ATO e i Sindaci dei Comuni interessati della minore disponibilità di risorsa idrica e della conseguente eventuale turnazione adottata affinché si informi la cittadinanza e si pianifichino provvedimenti per coprire il periodo di crisi.

Fra le misure da adottare possono essere compresi:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete ove possibile;
- servizi alternativi.

In ogni caso compete al gestore la corretta e tempestiva informazione alla popolazione a mezzo di stampa, televisioni locali, sito Web etc..

4.6.5 Livelli minimi di servizio

Il Gestore si impegna a raggiungere nei tempi indicati nel Piano d'Ambito - così come risultante a seguito della offerta presentata dallo stesso Gestore al consorzio ATO di Agrigento - e a mantenere i livelli minimi di servizio così come definiti dal DPCM 4/3/96 nonché a rispettare gli obblighi imposti dalla vigente normativa.

In coerenza a quanto stabilito nel Piano d'Ambito, i livelli di servizio obiettivo sono graduati nel tempo fra il breve ed il medio lungo termine. I tempi complessivi per il raggiungimento di tale obiettivo sono quelli riportati nel Disciplinare tecnico allegato alla Convenzione di Gestione e con essa sottoscritto.

In particolare, i livelli minimi di servizio 'obiettivo' al riguardo degli usi civili domestici saranno assicurati dal Gestore al maggior numero di utenze domestiche possibile ed in ogni caso crescente, in base alla situazione infrastrutturale e della corrente disponibilità di risorsa idrica.

Resta confermato, comunque, l'impegno del Gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza

Gli obiettivi da raggiungere per il citato servizio sono quelli definiti dal DPCM 4/3/96 che vengono riportati qui di seguito:-

- dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab./giorno, inteso come volume attingibile dal Cliente nelle 24 ore;

Commento [LF6]: Diversità rispetto al precedente?

- b) portata minima al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al successivo punto d);
- c) portata minima al punto di consegna non inferiore a 0,20 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al successivo punto d);
- d) carico idraulico minimo di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura, come indicato negli strumenti urbanistici e regolamenti edilizi comunali. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga), il Regolamento del SII₂ dovrà prevedere che il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico del Cliente. I dispositivi di rilancio eventualmente installati dai privati dovranno essere idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione, le reti private devono essere dotate di idonee apparecchiature di non ritorno;
- e) il carico massimo riferito al punto di consegna -apportato al piano stradale non dovrà superare i 70 mt, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.

Il Gestore assicura controlli sulla qualità dell'acqua distribuita e delle acque reflue nel rispetto delle normative vigenti. I parametri relativi all'acqua erogata saranno riportati periodicamente sul sito WEB del Gestore.

5. Gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione del D.Lgs. 152/06.

5.1. Modalità per la gestione contrattuale del SII non integrata

Nel caso di gestione non integrata del SII, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto ad ottemperare ai seguenti obblighi:

- a. inoltrare le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;
- b. inoltrare all'utente la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente al medesimo gestore nei termini indicati nella presente Carta dei Servizi per la determinata prestazione. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici di qualità per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Nel caso di attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione del rapporto contrattuale.

5.2. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

Tempo massimo: 5 giorni

5.3. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto.

Tempo massimo : 5 giorni

5.4. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura.

È il tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento di variazione del rapporto contrattuale e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso.
Tempo massimo: 10 giorni.

56. Informazioni, reclami, rimborsi e indennizzi

56.1. Servizio informazioni, reclami

Tale servizio fornisce le informazioni relative ai servizi erogati e gli orari di apertura degli sportelli; inoltre riceve reclami e richieste da parte dei Clienti.

I Clienti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente Carta presso gli uffici. Il reclamo può essere presentato per iscritto, con modello scaricabile dal sito internet, via fax o tramite il sito internet e telefonicamente dal titolare del contratto o da persona delegata dallo stesso per iscritto o via email.

Contestualmente alla presentazione del reclamo, ~~il~~ Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso, relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'azienda possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Viene assicurata risposta scritta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti,

~~con la seguente tempistica:~~

~~a. risposte che non richiedono sopralluogo: tempo massimo 25 giorni~~

~~b. risposte che richiedono sopralluogo: 30 giorni~~

Tempo massimo: 30 giorni

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

I tempi sono conteggiati in giorni lavorativi facendo riferimento alle date del protocollo aziendale. Qualora il disservizio sia effettivamente verificato, il Gestore si impegna ad eliminare tempestivamente le cause.

56.2. Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli minimi di qualità

A fronte del mancato rispetto da parte del Gestore dei livelli specifici di qualità, riassunti in Tabella 1, è previsto automaticamente un indennizzo nella misura riportata in Tabella 2. Gli indennizzi sono corrisposti mediante detrazione dall'importo addebitato al massimo entro la seconda fatturazione utile successiva.

Nel caso in cui l'indennizzo automatico superi l'importo della fattura, sarà evidenziato il credito residuo e detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo non è dovuto nei seguenti casi:

a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

~~a. qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dipeso da causa di forza maggiore o da fatto imputabile al Cliente;~~

~~b.c. qualora il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti;~~

~~d. qualora sia già stato corrisposto l'indennizzo nell'anno solare per il medesimo livello specifico;~~

~~e. qualora non sia possibile identificare l'utente finale per carenza di informazioni.~~

Tabella 1: Livelli specifici di qualità

Descrizione	Tempo massimo
<u>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici e/o fognari senza sopralluogo</u> Tempo di preventivazione	25 <u>10</u> giorni
<u>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici e/o fognari con sopralluogo</u> Tempo di esecuzione ed attivazione della presa	20 giorni
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	40 <u>7</u> giorni
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	24 ore <u>2</u> giorni <u>feriali</u>
<u>Tempo di esecuzione di allacci fognari che richiedono lavori semplici</u> Tempo massimo di allaccio in pubblica fognatura	20 giorni
<u>Tempo di esecuzione di allacci idrici che richiedono lavori semplici</u>	<u>15</u> giorni
<u>Tempo di attivazione della fornitura</u>	<u>5</u> giorni
<u>Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifica al misuratore</u>	<u>5</u> giorni
<u>Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica al misuratore</u>	<u>10</u> giorni
<u>Tempo di esecuzione della voltura</u>	<u>5</u> giorni
<u>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo</u>	<u>10</u> giorni
<u>Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo</u>	<u>20</u> giorni
<u>Tempo di esecuzione di lavori semplici</u>	<u>10</u> giorni
<u>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati</u>	<u>3</u> ore
<u>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</u>	<u>10</u> giorni
<u>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</u>	<u>10</u> giorni
<u>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</u>	<u>30</u> giorni

<u>Tempo di sostituzione del misuratore</u>	<u>10 giorni</u>
<u>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</u>	<u>10 giorni</u>
<u>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</u>	<u>10 giorni</u>
<u>Tempo per l'emissione della fattura</u>	<u>45 giorni</u>
<u>Tempo di risposta motivata a reclami scritti</u>	<u>30 giorni</u>
<u>Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni</u>	<u>30 giorni</u>
<u>Tempo di rettifica di fatturazione</u>	<u>60 giorni</u>
<u>Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</u>	<u>5 giorni</u>
<u>Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</u>	<u>5 giorni</u>

Tabella 2: Indennizzi automatici

Descrizione	Indennizzo
<u>Mancato rispetto del tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici e/o fognari senza sopralluogo €30,00</u> Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	<u>€1830,00*</u>
<u>Mancato rispetto del tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici e/o fognari con sopralluogo</u> Mancato rispetto del tempo di esecuzione di lavori semplici	<u>€1830,00*</u>
<u>Mancato rispetto del tempo di esecuzione di allacci idrici che richiedono lavori semplici</u> Mancato rispetto del tempo di attivazione della fornitura	<u>€1830,00*</u>
<u>Mancato rispetto del tempo di esecuzione di allacci fognari che richiedono lavori semplici</u> Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura	<u>€1830,00*</u>
<u>Mancato rispetto del tempo di attivazione della fornitura</u> Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	<u>€1830,00*</u>
<u>Mancato rispetto del tempo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifica al misuratore</u> Mancato rispetto del tempo massimo per allaccio in pubblica fognatura	<u>€1830,00*</u>
<u>Mancato rispetto del tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica al misuratore</u> Mancata risposta che non richiede	<u>€1830,00**</u>

sopralluogo	
Mancato rispetto del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente Mancata risposta che richiede sopralluogo	€1830,00**
Mancato rispetto del tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di esecuzione della voltura	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di esecuzione di lavori semplici	€30,00*
Mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di intervento per la verifica del misuratore	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di sostituzione del misuratore	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	€30,00*
Mancato rispetto del tempo per la risposta a reclami	€30,00*
Mancato rispetto della periodicità della fatturazione	€30,00*
Mancato rispetto del tempo per l'emissione della fattura	€30,00*
Mancato rispetto del tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	€30,00*
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	€30,00*
Mancato rispetto del tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	€30,00*
Mancato rispetto del tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o	€30,00*

depurazione	
-------------	--

* importi fissati con sentenza del T.A.R. Sicilia n°1230/12 del 13/06/2012 con Delibera n.655 del 23 Dicembre 2015 dell'AEFGS

** indennizzo introdotto dalla delibera n. 24 del 04 Dicembre 2013 del Commissario Straordinario del Consorzio di Ambito di Agrigento (attualmente impugnato dalla Girgenti Acque con giudizio pendente presso il TAR Sicilia).

Il Gestore si impegna, inoltre, al rispetto dei tempi delle prestazioni definite "livelli generali di qualità" nelle percentuali minime riportate in Tabella 3.

Tabella 3: Livelli generali di qualità

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta giorni lavorativi dalla relativa richiesta Percentuale minima di esiti di verifiche del contatore su richiesta del Cliente, comunicati entro il tempo massimo di 35 giorni lavorativi	80 90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di rettifica di fatturazione/informazioni scritte, comunicate entro il tempo massimo di 25 o 35 giorni lavorativi lavorativi inviate entro 30 giorni lavorativi	80 95%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta giorni lavorativi dalla relativa richiesta Percentuale minima di Clienti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 120 o 240 minuti	80 90%
Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati per una data non superiore ai sette giorni lavorativi dalla richieste dell'utente, ovvero dieci giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le 24 ore precedenti	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 3 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione inviate entro dieci giorni lavorativi	90%