

consac gestioni idriche spa



CARTA DEI SERVIZI

RIFERIMENTI NORMATIVI

DPCM 29 aprile 1999 G. U. n.126 del 01-06-1999

Delibera AEEGSI n 655/2015 RQSI

PARTE PRIMA

PREMESSA

QUADRO GIURIDICO DI RIFERIMENTO

La presente Carta dei servizi è redatta in attuazione al DPCM 29 aprile 1999 *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”* e alla delibera dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico N° 655/2015/R/idr (in breve RQSII) intitolata *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.”* Tali provvedimenti definiscono i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori.

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di utenza, nel Regolamento del servizio idrico integrato, che costituiscono, insieme alla presente Carta, un allegato integrale e sostanziale del contratto di utenza.

Le disposizioni dell’Authority di settore (AEEGSI) sono prevalenti rispetto alle prescrizioni della presente Carta dei servizi che è a sua volta prevalente nei confronti del Regolamento del Servizio idrico integrato.

CARTA SERVIZI

Scopo della carta dei servizi è definire e garantire i diritti degli utenti del servizio idrico integrato in attuazione della normativa sopra richiamata.

La “Carta” è oggetto di continui miglioramenti, sentiti anche gli organismi di rappresentanza degli interessi degli utenti. con i quali il gestore intende avere un rapporto costruttivo. Gli obiettivi principali perseguiti con l’adozione della Carta dei servizi sono l’innalzamento degli standard di qualità dei servizi, la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell’acqua e delle risorse naturali ad essa correlate, nonché la lotta agli sprechi, la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti. A tal fine promuove, sostiene ed organizza apposite azioni di comunicazione e sensibilizzazione.

Nella presente Carta dei servizi, sono menzionato oltre agli **standard specifici**, di cui all’art. 67 del RQSII, che rimandano a obbligazioni dirette nei confronti degli utenti da parte del gestore nell’ipotesi di mancato rispetto, anche gli **standard generali**, di cui all’art. 68 del RQSII, al cui rispetto il gestore è obbligato, le cui indennità correlate all’inadempienza sono riconosciute all’Aeegsi.

IL GESTORE

Consac gestioni idriche spa è titolare della gestione del servizio idrico integrato così come definito dall'art.141 e seguenti del D.Lgs. 152/2006 (Testo Unico Ambiente) nel territorio di n. 77 Comuni appartenenti alla gestione unitaria, in larga misura coincidente con il territorio del Parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano.

Consac gestioni idriche spa ha ottenuto la concessione del servizio per 26 anni a decorrere dal 1° aprile 2011 con riferimento al territorio dei seguenti Comuni: Alfano, Ascea, Atena Lucana, Auletta, Bellosguardo* Buonabitacolo, Caggiano, Camerota, Campora, Cannalonga, Casalbuono, Casalvelino, Casaletto Spartano, Caselle in Pittari, Castelnuovo Cilento, Celle Bulgheria, Centola, Ceraso, Cicerale, Corleto Monforte* Cuccaro Vetere, Futani, Gioi, Ispani, Laurino, Laurito, Lustra, Magliano Vetere, Moio della Civitella, Montano Antilia, Montecorice, Monte San Giacomo, Monteforte Cilento* , Montesano sulla Marcellana, Morigerati, Novi Velia, Omignano, Orria, Padula, Perdifumo, Perito, Pertosa, Piaggine, Pisciotta, Polla, Pollica, Prignano Cilento, Roccagloriosa, Rofrano, Roscigno*, Rutino, Sacco, Sala Consilina, Salento, Salvitelle, San Giovanni a Piro, San Mauro Cilento, San Mauro la Bruca, San Pietro al Tanagro, San Rufo, Santamarina, Sant'Arsenio, Sanza, Sapri, Sassano, Serramezzana, Sessa Cilento, Stella Cilento, Stio, Teggiano, Torraca, Torre Orsaia, Tortorella, Trentinara, Valle dell'Angelo, Vallo della Lucania, Vibonati.

(*) Comuni che hanno diritto ad opzionare il bacino di gestione.

Si tratta di una gestione unitaria di un'area avente caratteristiche di particolare pregio ambientale costituita da piccoli centri abitati con utenze non concentrate sul territorio e quindi con oggettivi difficoltà gestionali a causa della consistenza delle infrastrutture, soprattutto idriche, rispetto allo scarso numero delle utenze gestite.

Inoltre, la vocazione turistica del territorio comporta un notevole incremento della domanda nei periodi di maggiore scarsità della risorsa, in estate, e quindi la necessità di gestire una dotazione infrastrutturale che è potenzialmente utile per l'erogazione di un servizio ad un numero di utenze triplo rispetto a quello che è normalmente presente. Questo aspetto comporta oggettive difficoltà in quanto alla consistente dotazione infrastrutturale da gestire non corrispondono proporzionali ricavi.

Consac gestioni idriche spa nasce negli anni '50 sotto forma di consorzio di enti locali e realizza negli anni successivi fino agli anni '80 l'ossatura principale delle reti adduttrici che servono il territorio del Cilento e del Vallo di Diano. Solo negli anni '90 la società si dedica alla gestione del segmento di fognatura e depurazione. Allo stato Consac, dopo essersi trasformata in azienda speciale ha assunto la forma organizzativa civilistica di società per azioni pur restando invariata la proprietà che è interamente in mano ai comuni del territorio.

Si tratta quindi di una società i cui eventuali utili sono destinati all'esecuzione di opere o riversate ai soci per le loro finalità istituzionali e pubbliche.

Per l'espletamento dei suoi compiti Consac partecipa ad alcune società in cui sono presenti altri gestori della realtà provinciali operatori del settore con riferimento a funzioni ed attività comuni, quali la potabilizzazione della risorsa, l'analisi e il controllo delle acque potabili, l'efficientemente energetico.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

EGUAGLIANZA

L'attività di erogazione dei servizi pubblici gestiti da Consac spa si ispira ai principi di uguaglianza. Il rapporto fra il gestore e gli utenti non fa distinzione di ceto sociale, sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, ove le condizioni strutturali lo consentono, a tutti gli utenti in qualsiasi parte del territorio assegnato in gestione.

IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Il gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri utenti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI

Il gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di disservizi o interruzioni causati da forza maggiore o da eventi non programmabili, l'azienda adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi stessi e dei disagi all'utenza.

PARTECIPAZIONE

Il gestore:

- garantisce la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti sulle condizioni e sulla qualità di erogazione del servizio;
- promuove e s'impegna a valutare i consigli e suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- garantisce l'accesso alle informazioni attraverso il rispetto delle disposizioni in materia di accesso civico.

EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITA'

il gestore persegue l'obiettivo di garantire il continuo miglioramento e la razionalizzazione dei servizi erogati, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri utenti, nel rispetto della convenzione di gestione, del disciplinare sottoscritti con l'Autorità d'Ambito Sele in data 31.3.2011, del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, oltre che dalla presente Carta.

CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI

Consac spa è impegnata a fornire informazioni chiare all'utenza, sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni. Periodicamente l'azienda sottopone a verifica di chiarezza gli strumenti con i quali raggiunge l'utenza.

CORTESIA

Tutti i rapporti tra Consac spa e l'utenza si ispirano a criteri di cortesia. In questa direzione è impegnato tutto il personale aziendale, a qualsiasi livello.

SOSTENIBILITÀ

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa o alla depauperazione dei corsi idrici naturali. Per tale motivazione Consac spa promuove azioni tali da incrementare il rapporto tra l'acqua consegnata all'utenza e l'acqua prelevata dall'ambiente, per garantire l'uso razionale ed ecologicamente sostenibile delle risorse, contenendo gli utilizzi rispetto alla capacità degli acquiferi di attingimento.

A tal fine Consac spa s'impegna a realizzare interventi infrastrutturali e ad adottare politiche gestionali di efficientamento dei sistemi idrici, finalizzati al risparmio e alla tutela della risorsa.

Consac spa si impegna inoltre a sensibilizzare tutti i soggetti coinvolti nell'uso della risorsa idrica destinata al consumo umano, promuovendo azioni per la riduzione degli sprechi, del risparmio e della tutela della risorsa.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e successive modifiche e integrazioni, il gestore si impegna a tutelare la privacy dei Clienti, mettendo in atto tutte le possibili forme di protezione dei dati personali acquisite nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE O ALLE COSE

Il Gestore nell'assegnazione delle varie forme di manutenzione di tutte le reti acquedottistiche gestite da imprese esterne, prevede che queste assicurino, nell'effettuazione di ogni attività manutentiva, tutte le coperture assicurative possibili per danni a persone e/o cose. È inoltre assicurata direttamente per gli analoghi danni che possono essere causati da rotture o disfunzioni delle reti gestite.

GLI STANDARDS DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'obiettivo del servizio è la soddisfazione dell'utente.

La misurazione della qualità del servizio è uno strumento importante sia per l'utente al fine di poter far valere i propri diritti, sia per il Gestore Consac S.p.A. nell'ottica del progressivo miglioramento del servizio che lo stesso eroga.

Per tale motivo sono stati definiti una serie di indicatori, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altri ambiti, in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli "standards" rappresentano **valori obiettivo** formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo. In particolare:

- a) Gli indicatori **quantitativi** possono essere **generali** o **specifici**.
 - sono **generali** quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal gestore (es. tempo medio di attesa agli sportelli).
 - sono **specifici** quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'utente (es. numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura). A tale scopo devono essere adeguatamente comunicati agli utenti.
- b) Gli indicatori **qualitativi** esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: il livello di cortesia del personale al pubblico).

Gli standard di qualità, generali e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a quattro distinte fasi del rapporto contrattuale con l'utente:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto contrattuale medesimo;
- all'accessibilità al servizio;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e regolarità del servizio.

Gli standard di qualità fissati nella presente Carta si applicano nei confronti di tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato nell'area in cui Consac esercisce il servizio.

PARTE SECONDA

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Definizioni

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta da Consac S.p.A.;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di Consac S.p.A., 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 a Consac S.p.A. del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n.481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono a Consac S.p.A. di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un

operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Consac S.p.A. del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura e/o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e Consac S.p.A.;
- **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 di Consac S.p.A.;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo di Consac S.p.A. 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 di Consac S.p.A.;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'autorità;

- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero di Consac S.p.A. nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

gestore è il soggetto che gestisce il SII (servizio idrico integrato) ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore del servizio non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari 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 di Consac S.p.A. del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore; a tal proposito si richiamano le obbligazioni in capo ad Consac S.p.A. ed agli utenti, ognuno per quanto di competenza, delle direttive emanate dall'AEEGSI in tema di rilevazione delle letture, con particolare riferimento alla deliberazione AEEGSI n° 218/2016/R/IDR del 5/5/2016 e s.m.i.; tale normativa specifica di settore (e qualsiasi altra analoga emanate) è prevalente rispetto alle prescrizioni dettate da questo documento nell'ipotesi di contrastante interpretazione;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in bar;
- **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 Consac S.p.A. relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore Consac S.p.A.;
- **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. E' materialmente individuata nel misuratore ove questi sia posto tra la pubblica e privata proprietà oppure dal punto in cui la tubazione si immette nella proprietà privata allorquando il misuratore sia posto in luogo privato.
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore Consac S.p.A., 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 Consac S.p.A. 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;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile 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; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore Consac S.p.A., per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **standard (o livello) generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **standard (o livello) specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale; nelle tabelle della presente "Carta" quando non espressamente indicato, per durata in giorni si intendono giorni lavorativi (cfr. specifica definizione);
- **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 Consac S.p.A., di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
 - uso produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

§ - 1. Indicatori di qualità contrattuale del Sistema Idrico Integrato:

Elenco degli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato:

- a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- g) tempo di attivazione della fornitura;

- h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- k) tempo di disattivazione della fornitura;
- l) tempo di esecuzione della voltura;
- m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
- p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore;
- u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura;
- x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
- aa) tempo di rettifica di fatturazione; bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore Consac S.p.A. del servizio di fognatura e/o depurazione;
- cc) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore Consac S.p.A. del servizio di fognatura e/o depurazione.

Elenco degli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato:

- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
- d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- i) tempo medio di attesa agli sportelli;
- j) accessibilità al servizio telefonico;
- k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- l) livello del servizio telefonico;
- m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Consac S.p.A. descrive appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente: la preventivazione, l'esecuzione di un nuovo allacciamento, la modifica di un allacciamento esistente, l'attivazione della fornitura e la cessazione della stessa.

§ - 2. Tempo di preventivazione

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici: è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore Consac S.p.A, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari: è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore Consac S.p.A., della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENIZZO O BASE DI CALCOLO
------------	-----------	--------------------	-----------------------------

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	20 giorni	Specifico	30 euro

§ - 3. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

La **richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari** deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore Consac S.p.A.: *call center*, *posta*, *posta elettronica*, *sportello fisico*, *sito internet*.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo §15, le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

§ - 4. Tempo di esecuzione

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore Consac S.p.A.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la testuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore Consac S.p.A.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENIZZO O BASE DI CALCOLO
-------------------	------------------	---------------------------	------------------------------------

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Specifico	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Specifico	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Generale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Generale	90% delle singole prestazioni

§ - 5. Modalità e Tempo di attivazione della fornitura

Modalità e Tempo di attivazione della fornitura: è il tempo intercorrente tra la data di completamento di lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore Consac S.p.A. o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultimo coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicate dal richiedente stesso.

§ - 6. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di **subentro nella fornitura** è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al gestore Consac S.p.A. rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Ai fini della **verifica** del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura , di cui alla successiva tabella, qualora la riattivazione,

ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente §6, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 1 decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD*</i>	<i>TIPOLOGIA STANDARD</i>	<i>INDENIZZO O BASE DI CALCOLO</i>
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura <i>senza</i> modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Specifico	30 euro
Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura <i>con</i> modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Specifico	30 euro

§ - 7. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute di cui al § 8 e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della **verifica** del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore Consac S.p.A. oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore medesimo come pervenute il giorno successivo.

§ - 8. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Consac S.p.A. è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato ad Consac S.p.A. tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo *e-mail*, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento (di cui al precedente comma costituisce autocertificazione ai sensi dell'ART. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445¹).

¹ Art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445: Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà

Consac S.p.A. può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD*</i>	<i>TIPOLOGIA STANDARD</i>	<i>INDENIZZO O BASE DI CALCOLO</i>
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	specifico	30 euro

§ - 9. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione. **La disattivazione della fornitura** può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al precedente §5.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale

Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta la data di ricevimento da parte di Consac S.p.A. della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile ad Consac S.p.A., l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD*</i>	<i>TIPOLOGIA STANDARD</i>	<i>INDENIZZO O BASE DI CALCOLO</i>
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni	Specifico	30 euro

§ - 10. Modalità per la richiesta di voltura

La **voltura** è una richiesta che va presentata qualora si intenda registrare a proprio nome un contratto di somministrazione idrica precedentemente intestato ad altri. **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.lgs. 28 marzo 2014, n. 47².

² D.lg. 28 marzo 2014, n. 47: **Misure urgenti per le emergenze abitative, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015** (GU n73 del 28-03-2014)

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 Consac S.p.A. l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, Consac S.p.A. 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 e 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 di cui al successivo §34.

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 Consac S.p.A. ha facoltà di:

- richiedere all'utente finale entrante un'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;
- non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore Consac S.p.A. 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.

§ - 11. 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:

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

Nel caso di cui al precedente comma il gestore Consac S.p.A.:

- provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui al §12
- invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- 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 Consac S.p.A. al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del presente paragrafo ;

§ - 12. Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui al §10 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

Nei casi di fornitura disattivata per morosità, qualora il gestore Consac S.p.A. eserciti le facoltà qui prescritte, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore Consac S.p.A.:

- della documentazione prescritta dai §10 e §11;
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute §8, nei casi di morosità indicati al §10.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni	Specifico	30 euro

INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

§ - 13. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La **richiesta di preventivazione** può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore Consac S.p.A.: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

§ - 14. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore Consac S.p.A., della richiesta di preventivo

dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte e del gestore Consac S.p.A.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dalla successiva tabella, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori <i>senza</i> sopralluogo	10 giorni lavorativi	Specifico	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavoro <i>con</i> sopralluogo	20 giorni lavorativi	Specifico	30 euro

§ - 15. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il **preventivo** deve contenere:

- il codice di rintracciabilità con cui il gestore Consac S.p.A. identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui il gestore Consac S.p.A. individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- la data di ricevimento da parte del gestore Consac S.p.A. della richiesta di preventivo del richiedente;
- la data di invio del preventivo al richiedente;
- la tipologia d'uso;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- 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;

- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo;
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore Consac S.p.A. nel caso di lavori complessi.

§ - 16. Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore Consac S.p.A. nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

§ - 17. Preventivi standardizzabili

Il gestore Consac S.p.A. individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*. Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore Consac S.p.A. è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

§ - 18. Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte di Consac S.p.A.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo di cui al §17, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

Nel caso in cui per l'esecuzione di **lavori complessi** sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo

che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di Consac S.p.A. e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma, Consac S.p.A. comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD*</i>	<i>TIPOLOGIA STANDARD</i>	<i>INDENIZZO O BASE DI CALCOLO</i>
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Specifico	30 euro
Tempo massimo di esecuzione dei lavori complessi	≤ 30 giorni	Generale	90 % delle singole prestazioni

§ - 19. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore Consac S.p.A. riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, nel cui calcolo:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo §25, e del livello di pressione di cui al §26;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dagli standard generali.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al gestore Consac S.p.A. oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore Consac S.p.A. come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

§ - 20. 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 ai sensi di quanto disposto dal successivo §21.

Consac S.p.A. ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato dal §19 e segg.

§ - 21. 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.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, Consac S.p.A. è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il gestore Consac S.p.A. del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore Consac S.p.A. per tutta la fascia di puntualità concordata con Consac S.p.A. medesimo.

Consac S.p.A. informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

§ - 22. Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06³:

- Consac S.p.A. (in quanto gestore del servizio di acquedotto) è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore Consac S.p.A. del servizio di fognatura e/o depurazione,

attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;

- il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (laddove non sono erogati da Consac) è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai §19, §20 e §21, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore Consac S.p.A. del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico previsto (cfr. tab. successiva).

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Fascia della puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Specifico	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Generale	90 % delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Generale	95 % delle singole prestazioni

§ - 23. Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte di Consac S.p.A.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore Consac S.p.A. se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore Consac S.p.A. per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente §19.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore Consac S.p.A. può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* e nel Regolamento d'utenza.

Consac S.p.A., inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

§ - 24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo 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 di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come dalla tabella che segue, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui alla tabella seguente, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013⁵.

<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD*</i>	<i>TIPOLOGIA STANDARD</i>	<i>INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO</i>
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Specifico	30 euro

§ - 25. Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, Consac S.p.A. procede alla **sostituzione** dello stesso, che dovrà essere effettuata 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.

Consac S.p.A. ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

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.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore Consac S.p.A. se non in presenza dell'utente finale nella comunicazione concernente la necessità di

procedere alla sostituzione del misuratore il gestore Consac S.p.A. deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai paragrafi §19, §20 e §21.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore Consac S.p.A. un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore Consac S.p.A. medesimo.

Il gestore Consac S.p.A. procede 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 mal funzionante.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Specifico	30 euro

§ - 26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore Consac S.p.A.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte di Consac S.p.A. la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, Consac S.p.A. può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; Consac S.p.A., inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata

tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

§ - 27. **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

§ - 28. **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 di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da Consac S.p.A. per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale (cfr. tabella che segue), che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Consac S.p.A. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, Consac S.p.A. medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Generale	90% delle singole prestazioni

§ - 29. **Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII**

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- a) Consac S.p.A. del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui al § 28, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui ai successivi § 56 e § 57;
- c) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite Consac S.p.A., in quanto gestore del servizio di acquedotto.

ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

§ - 30. Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui al § 32, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata da Consac S.p.A., ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, Consac S.p.A. tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura, come definita al § 0;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita al § 0;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Consac S.p.A. tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. **Le modalità di fatturazione** devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

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

§ - 31. Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte di Consac S.p.A.

L'indicatore di cui al precedente comma 1 deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo.

In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

§ - 32. Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore Consac S.p.A. nel rispetto degli obblighi di cui al successivo § 33.

Il vincolo di cui al comma precedente non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

§ - 33. Periodicità di fatturazione

Il gestore Consac S.p.A. tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

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

- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore Consac S.p.A.:

- utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il gestore Consac S.p.A. procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al comma 1.

§ - 34. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di **chiusura del rapporto contrattuale** in seguito a voltura o disattivazione, Consac S.p.A. provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al § 31

Con la fattura di chiusura il gestore Consac S.p.A. provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore Consac S.p.A. provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

§ - 35. Termini per i pagamenti

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore Consac S.p.A., libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD*</i>	<i>TIPOLOGIA STANDARD</i>	<i>INDENIZZO O BASE DI CALCOLO</i>
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Specifico	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100 mc	Specifico	30 euro
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000 mc		
	4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	Specifico	-

§ - 36. Modalità e strumenti di pagamento

Consac S.p.A. garantisce all'utente finale almeno una **modalità di pagamento** gratuito della bolletta.

Consac S.p.A. garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carte di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Qualora Consac S.p.A. preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore Consac S.p.A. stesso per l'utilizzo di detta modalità.

§ - 37. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore Consac S.p.A. è tenuto a garantire all'utente la possibilità di **rateizzare il pagamento** qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente § 33.

Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 1, Consac S.p.A. riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla

Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato. Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 1 sia superata a causa di:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore Consac S.p.A.;
- la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore Consac S.p.A.;

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

§ - 38. Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore Consac S.p.A. 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 ai sensi del precedente § 37, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di rettifica della fatturazione	60 giorni lavorativi	Specifico	30 euro

§ - 39. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore Consac S.p.A. 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 dallo standard specifico in tema di rettifiche di fatturazione (§38), 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 nella tabella di cui al § 38 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma, resta salva la facoltà del gestore Consac S.p.A. di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta 50 euro.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

§ - 40. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

Il gestore Consac S.p.A. adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di

fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente RQSII.

§ - 41. Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore Consac S.p.A. del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore Consac S.p.A. della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore Consac S.p.A. deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo § 45.

§ - 42. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Consac S.p.A. della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore Consac S.p.A. della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte di Consac S.p.A. deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo § 45.

§ - 43. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Consac S.p.A. della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore Consac S.p.A. della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte di Consac S.p.A. deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo § 45.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempi per la risposta a reclami	30 giorni	Specifico	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Specifico	30 euro
Tempo per la risposta a richieste di rettifica di fatturazione	30 giorni	Generale	95 % delle singole prestazioni

Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Specifico	30 euro
------------------------------------	-----------	-----------	---------

§ - 44. Procedura di presentazione dei reclami scritti

Consac S.p.A. riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 4.

Consac S.p.A. è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito di Consac S.p.A. medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, Consac S.p.A. computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Consac S.p.A. rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. il nome ed il cognome; ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore Consac S.p.A. può utilizzare in coerenza con quanto prescritto al § 30, comma 1;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente § 23, comma 3.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore Consac S.p.A. il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata

scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

§ - 45. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Consac S.p.A. è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo di Consac S.p.A. incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b):

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore Consac S.p.A. rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore Consac S.p.A.;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono); ii. la tipologia di uso; iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente §30, comma 1;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

§ - 46. Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore Consac S.p.A. fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al §44, comma 4.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico relativo, ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore Consac S.p.A. fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico relativo, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al §44, comma 4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'art. 72 del RQSII.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, Consac S.p.A. adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, ed all'indennizzo automatico di cui all'art. 72 del

RQSII;

- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore Consac S.p.A. medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'art. 72 del RQSII 72, ma qualora il gestore Consac S.p.A. opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

- c) si applica quanto disposto dal Titolo VIII del presente RQSII;
- d) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui al §59, ricorrano le soglie di cui al precedente comma 2 del §46, lettera b), Consac S.p.A., in quanto gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito *internet* e su quello di Consac S.p.A., gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo §46 comma 2, lettera b). In tal caso, il gestore

del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui al §58, comma 4, e di cui al §60.

GESTIONE DEGLI SPORTELLI

§ - 47. Diffusione e orario degli sportelli

Consac S.p.A. garantisce agli utenti il funzionamento di tre sportelli con apertura due giorni a settimana nei Comuni di Sala Consilina, Sapri e Vallo della Lucania presso i quali 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 .

§ - 48. Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come dalla successiva tabella.

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	Livello generale
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	Generale	95%
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Generale	≤ 20 minuti

§ - 49. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

Consac S.p.A. mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica: la **Carta dei servizi**, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore Consac S.p.A.

Il sito *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di

rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

§ - 50. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico Il

gestore Consac S.p.A. ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito *internet* e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di *call center* (come definito al §0) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui al §52, §53 e §54.

§ - 51. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

Il gestore Consac S.p.A., nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal §50:

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

§ - 52. Accessibilità al servizio telefonico

L'**indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS)** è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore Consac S.p.A.; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

§ - 53. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il **tempo di attesa per il servizio telefonico** è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'**indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA)** è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

§ - 54. Livello del servizio telefonico

L'**indicatore livello del servizio telefonico (LS)** è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore **LS** è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

§ - 55. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

La rilevazione degli indicatori di cui ai §52, §53 e §54 è effettuata da Consac S.p.A., a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Laddove Consac S.p.A. disponga di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui ai §52, §53 e §54 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

§ - 56. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il gestore Consac S.p.A. deve:

- a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito da rete fissa, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura *"Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno"* seguita dai recapiti.

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento. In tali casi il gestore Consac S.p.A. può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre un'opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto da Consac S.p.A. deve essere in

grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

§ - 57. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 1 si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90 %	Generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80	Generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Generale	90 % delle singole prestazioni

§ - 58. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06

Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, Consac S.p.A., gestore del servizio di acquedotto, con le modalità di cui al comma 7 successivo nei tempi di cui al §59:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;
- b) inoltra 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.

Il gestore Consac S.p.A. del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dal §59 e dal §60 tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui all'articolo 72 del RQSII.

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 Consac S.p.A. del servizio di acquedotto di cui al §59 fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente finale al medesimo gestore Consac S.p.A. nei termini indicati nel RQSII per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel presente RQSII per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui all'articolo 72 del RQSII ad Consac S.p.A., in quanto gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile. Se Consac S.p.A. non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel presente RQSII, 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.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, Consac S.p.A., in quanto gestore del servizio di acquedotto, è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al comma successivo e nei tempi di cui al §61. I gestori sono tenuti a gestire vicendevolmente i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel Titolo XI del RQSII.

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

Il 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 dell'utente finale da parte di Consac S.p.A. (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.

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

Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di Consac S.p.A.-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 di Consac S.p.A. .

§ - 61. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Specifico	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore Consac S.p.A. del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Specifico	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Generale	90 %delle singole prestazioni

§ - 62. Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII

Qualora l'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1 del RQSII, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente Carta dei Servizi.

Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 69.1 devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 72, comma 72.1 del RQSII.

§ - 63. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

§ - 64. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono:

- 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;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

INDENNIZZI AUTOMATICI

§ - 65. Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 67, comma 67.1 del RQSII, Consac corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui al §21, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

§ - 66. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Consac non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 71, comma 71.1, lettere a) e b);
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

§ - 67. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Consac è tenuto ad accreditare all'utente finale 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 deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente §66, comma 2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere 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

deve essere 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”.

APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

§ - 68. SEDI OPERATIVE

Gli Sportelli del Servizio Idrico sono aperti al pubblico:

L’organizzazione delle attività di ricevimento allo sportello prevedono allo stato n. 3 sportelli al pubblico operativi nei Comuni di Sala Consilina, Sapri e Vallo della Lucnaia con apertura ciascuno di due giorni a settimana.

INFORMAZIONI

Consac S.p.A. s’impegna a tenere sempre informata l’Utenza circa i servizi, le modalità di prestazione, le procedure e le iniziative aziendali, utilizzando vari strumenti:

- il documento “Regolamento e condizioni generali di fornitura” sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e sul sito web;
- linea telefonica gratuita dedicata per chiamate d’intervento e di emergenza, attiva 24 ore su 24 (numero verde 800.830500);
- linea telefonica dedicata per le informazioni ed i chiarimenti all’utenza con apertura nei giorni lavorativi per minimo 35 ore settimanali (numero verde 800445552);
- mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, segnala, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi aziendali, ecc.;
- attraverso il proprio sito internet;
- attraverso i mass-media comunica modalità di interruzione o sospensione dell’erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione è ritenuta opportuna e necessaria.

INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il gestore del servizio di acquedotto, nei tempi e con le modalità previste nell'Allegato A alla deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR (artt. 63 e 64), deve:

- accogliere le istanze di allaccio alla pubblica fognatura e/o depurazione inoltrate dall'utente finale; - inoltrare le istanze di cui al punto precedente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- 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;
- inoltrare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione le avvenute variazioni relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura.

Il 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 dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta 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.

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 dal RQSII, 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.

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Tempo	Giorni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale	10 gg. nel 90% delle singole prestazioni

In caso di mancato rispetto dei tempi di inoltro previsti ai punti precedenti, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto ad erogare all'utenza finale i relativi indennizzi automatici di cui all'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n.655/2015 su un valore base di calcolo pari a 30 €.

Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici di cui all'Allegato A alla Deliberazione n.655/2015, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a corrispondere all'utente finale, nella prima fatturazione utile, gli indennizzi automatici che il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione gli eroga.

ENTRATA IN VIGORE

La presente Carat dei Servizi entra in vigore il 1° luglio 2017.